

Déclaration de performance extra-financière 2022



#AgissonsRSE



Sommaire

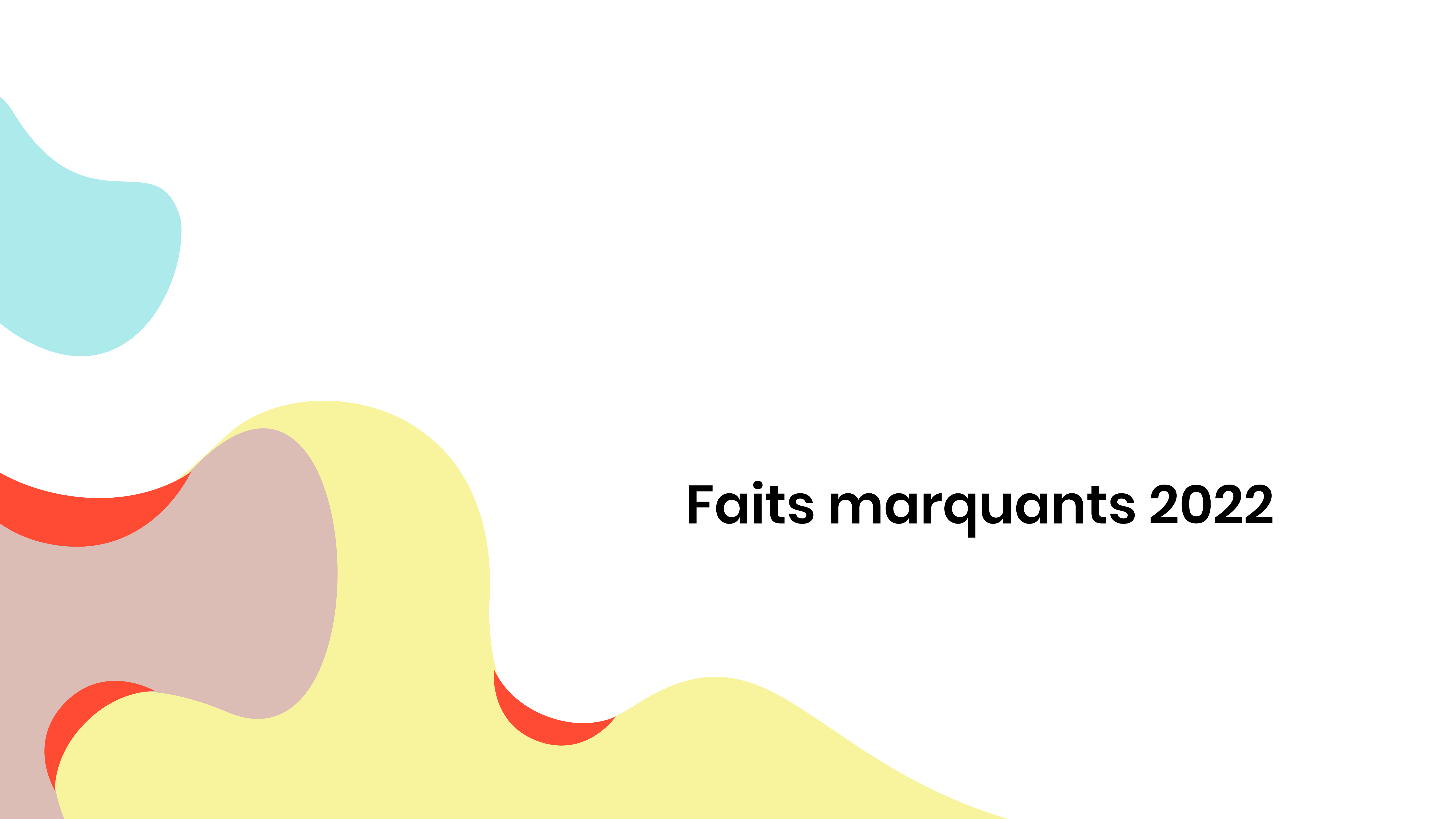
Faits marquants 2022

Présentation du groupe

Principaux risques extra-financiers

Contributions d'intérêt général

Indicateurs extra-financiers



Faits marquants 2022



interne

Les enjeux de durabilité au cœur de la stratégie du groupe

Après avoir structuré notre démarche RSE, l'année 2022 a permis de l'intégrer pleinement au cœur de la stratégie de l'entreprise :

- **Stratégie** : nos enjeux sociaux, sociétaux, d'éthique & de transparence, environnementaux font partie intégrante de notre nouveau projet d'entreprise Smile 26
- **Pilotage** : parmi les 14 macro-indicateurs suivis dans le cadre de notre futur projet d'entreprise, 9 sont des indicateurs extra-financiers
- **Gouvernance** : notre démarche de responsabilité sociétale est suivie par les administrateurs au sein des instances compétentes
- **Dialogue social** : des critères RSE ont été mis en place pour l'intéressement

Afin d'accélérer notre transformation vers un modèle plus durable, nous avons en 2022 :

- **mis en place un programme de formation et de sensibilisation** de nos parties prenantes internes (conseils d'administration, comité exécutif, collaborateurs).
- **mobilisé la communauté des 40 référents RSE**, fer de lance de la démarche RSE au sein des différents métiers, pour mettre en œuvre notre feuille de route

À noter l'intégration toujours plus importante des enjeux environnementaux dans nos activités.

externe

Des tendances de fond qui impactent nos métiers et nos réflexions

Défis sanitaires

Environnement physique

Pandémies
 Pollutions (eau, air, sol)
 Habitat et bureau (air intérieur, ergonomie)
 Disparition de la biodiversité

Environnement socio-culturel

Inégalité d'accès aux soins
 Sédentarité et activité physique
 Nutrition, sommeil

Défis sociaux

Évolution du monde du travail

Hybridation du travail
 Santé des salariés & risques psycho-sociaux
 Recul du départ à la retraite
 Nouvelles aspirations des salariés

Évolutions sociétales

Vieillesse de la population : dépendance, isolement des seniors, précarité des retraités
 Maladies chroniques
 Attention accrue à la santé et au bien-être

Défis technologiques

Gestion des données

Stockage responsable des données
 Utilisation responsable des données
 Cybersécurité

Avancées technologiques

Digitalisation et automatisation des tâches
 Inclusion numérique
 Progression de l'intelligence artificielle



Présentation du groupe



Modèle d'affaires

ACTIVITÉS

Protéger et accompagner nos clients en Santé & Prévoyance...

- + de 320 000 entreprises clientes
- + de 8 M de personnes protégées

... en Retraite complémentaire

- + de 590 000 entreprises clientes
- + de 7 M de cotisants
- + de 6 M d'allocataires

... en Épargne

- + de 500 000 comptes épargne salariale
- 15,3 Mds€ encours épargne

RESSOURCES

Disposer des moyens nécessaires pour assurer au mieux nos activités

- 10 200 collaborateurs
- 111 sites
-
- 2 751 fournisseurs
- 1 200 courtiers
- 4 partenaires commerciaux
-
- 6,4 Mds€ de chiffre d'affaires (CA)
- 596 M€ de produits financiers
- 46,1 Mds€ d'actifs sous gestion

CRÉATION ET PARTAGE DE LA VALEUR

Au bénéfice de nos clients et de nos partenaires

- 83,4 % de taux de redistribution
- 4,9 Mds€ de prestations réglées en Santé/Prévoyance
- 39,7 Mds€ d'allocations versées en Retraite Complémentaire
- 305 M€ de produits financiers redistribués aux assurés
- Commissions courtiers et délégataires : 8,5 % du CA

Pour accomplir notre mission sociale

- 2200 entreprises clientes accompagnées pour développer leur performance sociale et accompagner les fragilités

Au bénéfice de nos salariés

- 5,4 % du chiffre d'affaires dédiés aux salaires
- 97 % de taux d'accès à la formation

Pour assurer notre pérennité et notre résilience

- 246 % de ratio de solvabilité
- 8,2 Mds€ de fonds propres
- A+ stable obtenue (S&P, Fitch)

Pour la société et l'environnement

- 219 M€ alloués aux actions sociales et sociétales
- 2,2 M€ de financement de l'innovation en santé
- 160 M€ de fonds d'investissement dans des start-ups
-
- 51 % des actifs labellisés ISR
- 35 % des fonds classifiés Art. 8 ou Art.9
- 100 M€ de dotation de notre fonds à impact social

Pour contribuer à la solidarité nationale

- Impôts et taxes : 0,7 % du CA



Gouvernance

1. Des administrateurs qui représentent nos clients, que ce soit pour nos activités de prévoyance, de santé et de retraite complémentaire collectives (paritarisme) ou pour nos activités de santé individuelle (mutualisme).

Le paritarisme permet à nos clients salariés et dirigeants d'entreprise, quelle que soit la taille de leur entreprise, d'être représentés au sein des instances du groupe. Ainsi, les conseils d'administration des entités paritaires du groupe sont composés pour moitié de représentants des organisations syndicales et pour moitié de représentants des organisations patronales.

Le mutualisme permet d'élire par les assurés eux-mêmes les administrateurs des mutuelles du groupe, représentants de nos adhérents, selon le principe « 1 personne = 1 voix ».

2. Le groupe n'a pas d'actionnaires à rémunérer

L'ensemble des excédents de Malakoff Humanis est réinvesti au profit de nos clients, en services et accompagnement social, pour soutenir des causes d'intérêt général que nous défendons (handicap, cancer, aidants, bien-vieillir), pour protéger nos salariés, pour

assurer la pérennité et la résilience du groupe.

3. Une gouvernance régulièrement formée et informée

Acculturation des administrateurs aux enjeux du Groupe

Le groupe compte 300 administrateurs répartis dans les différentes entités membres. En tout, 104 heures de formation leur ont été proposées en 2022, afin qu'ils s'approprient les enjeux stratégiques du groupe et puissent exercer leurs mandats en connaissance de cause.

Les administrateurs nouvellement désignés ou élus se voient proposer un **parcours de formation** permettant de comprendre le fonctionnement du groupe et ses enjeux. Des parcours de formation approfondis sont proposés aux administrateurs présents depuis plus longtemps, et sont adaptés aux commissions dans lesquelles ils siègent (Commission Stratégie & Développement, Commission Financière, Commission Audit et Risques etc).

Cette année, un cycle de formation des administrateurs a été initié autour des enjeux sociaux, sociétaux, éthiques et environnementaux auxquels nous sommes confrontés. En tout, 62 administrateurs ont

assisté à une ou plusieurs formations ou sensibilisations proposées (conférence d'initiation à la RSE, Fresques du climat, formations aux enjeux RSE Malakoff Humanis).

Suivi et validation des sujets de durabilité par les instances

- Les Commissions Financières Assurance et Retraite Complémentaire rendent un avis sur la stratégie d'investissement durable du groupe
- La Commission Audit et Risques rend un avis sur l'analyse des risques identifiés, dont le risque de durabilité
- La Commission Stratégie et Développement rend un avis sur la démarche RSE du groupe
- Enfin, le Conseil d'Administration de la SGAM et le Conseil d'Administration de la Sommitale valident la stratégie du groupe.

50%

de femmes dans les conseils d'administration

46%

de femmes au comité exécutif

104 heures

de formation proposées aux administrateurs



Gouvernance

Acculturation du Comité Exécutif aux enjeux de durabilité du groupe

Depuis 2021, dans l'objectif d'acculturer les dirigeants du groupe aux enjeux de durabilité, les membres du comex présentent un thème en lien avec nos enjeux sociaux, sociétaux, éthiques ou environnementaux à chaque comex hebdomadaire. Ces interventions ont été complétées par la réalisation d'une fresque du climat par l'ensemble du Comex.

Après avoir participé à la construction de la feuille de route RSE, le Comité Exécutif est en charge de son suivi régulier et de la bonne réalisation des ambitions fixées.

Mobilisation de la communauté des référents RSE

Tous les deux mois, les 40 référents RSE du groupe, issus de l'ensemble des directions, se réunissent au sein d'un Comité RSE. C'est l'occasion de traiter de façon transversale les enjeux de durabilité de Malakoff Humanis et de créer des passerelles entre les directions sur leurs différents projets (numérique responsable, investissements durables, politique de diversité, achats responsables...)

Ces référents RSE sont régulièrement acculturés aux enjeux de durabilité par le biais d'intervenants externes, par le partage des actualités juridiques ou par la réalisation d'une fresque du climat.

4. Un groupe solide et performant

En juillet 2022, les agences S&P Global Ratings et Fitch Ratings se sont prononcées sur la solidité financière de Malakoff Humanis, en lui attribuant la note A+ assortie de la perspective « stable ».

Les agences soulignent la position dominante de Malakoff Humanis sur son marché, la robustesse de son bilan et le succès de l'opération de rapprochement entre Malakoff Médéric et Humanis.



Principaux risques extra-financiers



Principaux risques extra-financiers

	Social	Éthique	Environ.
1. Conduite des affaires et conformité <i>Risque de non respect de l'éthique des affaires et de la conformité</i>		✓	
2. Évolution des attentes de nos clients <i>Risque de défaut de confiance de nos clients</i>	✓	✓	
3. Protection des données et maîtrise technologique <i>Risque de défaut de maîtrise technologique</i>		✓	
4. Suivi de nos partenaires, fournisseurs, prestataires et sous-traitants <i>Risque d'inadéquation entre nos engagements et les actions de nos partenaires, fournisseurs, prestataires et sous-traitants</i>	✓	✓	✓
5. Climat social <i>Risque de dégradation du climat social</i>	✓		
6. Diversité et égalité des chances <i>Risque de discrimination des collaborateurs ou futurs collaborateurs</i>	✓		
7. Accompagnement de la transformation des métiers <i>Risque d'obsolescence des compétences</i>	✓		
8. Adéquation de nos investissements avec nos valeurs <i>Risque d'inadéquation de nos investissements avec nos enjeux sociaux et environnementaux</i>	✓		✓
9. Réduction de notre empreinte environnementale <i>Risque de mauvaise maîtrise de notre empreinte environnementale</i>			✓

Nos contributions d'intérêt général ne sont pas présentées dans ce tableau car elles ne constituent pas un risque majeur.

Ces contributions représentent néanmoins le fort engagement social et sociétal du groupe et sont présentées en fin de document, dans le chapitre « contributions d'intérêt général ».



1. Conduite des affaires et conformité (1/2)

ENJEU

Considérant que la protection des intérêts de l'entreprise et de sa clientèle est source de valeur ajoutée, le groupe veille au respect des normes applicables en matière de sécurité financière et de protection de la clientèle.

POLITIQUE

Protection de la clientèle

Le contrôle du respect des règles de protection de la clientèle est opéré par la revue de la conformité des nouveaux produits, des parcours de vente, par la politique de rémunération, l'information et le conseil délivrés aux clients, la gestion des conflits d'intérêts ou encore le développement d'une « culture » conformité. Ces actions donnent lieu à des améliorations régulières.

Conduite des affaires

Malakoff Humanis dispose d'une charte de déontologie qui reflète nos engagements envers nos clients, collaborateurs, partenaires, fournisseurs.

Un **déontologue** est identifié et nommé au sein du groupe, ses missions sont les suivantes :

- Apporter écoute et conseils aux salariés en matière de conduite des affaires ou concernant une situation relevant potentiellement du champ de la discrimination ou du harcèlement
- Traiter les alertes déposées sur la plateforme de signalement et faire remonter toute situation contraire à la charte de déontologie du groupe
- Remonter au comité de déontologie toute demande de conseil nécessitant une instruction et/ou un avis éclairé du comité
- Communiquer et sensibiliser en interne aux questions de déontologie
- Réaliser le reporting de l'activité de déontologie.

Le **comité de déontologie** a vocation à traiter de toutes les questions de déontologie, peut être chargé d'instruire les signalements remontés par la conformité ou le déontologue ou être saisi en cas de questions nécessitant l'avis éclairé de ses membres. Ce comité se réunit quatre fois par an.

Lutte contre la corruption et prévention des situations de conflits d'intérêts

Le groupe a mis en place un **dispositif**

anticorruption, pour garantir une culture d'intégrité, de conformité et de transparence. Ce dispositif est basé sur les recommandations de l'Agence Française Anti-corruption (AFA) et comprend notamment :

- une cartographie des risques, outil d'identification et d'évaluation de notre exposition aux risques
- l'identification des personnes et fonctions exposées aux risques de corruption
- un code de conduite anticorruption qui rappelle la politique de tolérance zéro appliquée par le Groupe face au risque de corruption et définit les comportements attendus pour maintenir un environnement éthique et conforme
- une politique de tolérance zéro face au risque de corruption
- la mise en œuvre d'un plan de sensibilisation et de communication
 - les collègues les plus exposés au risque de corruption sont régulièrement sensibilisés au moyen d'un module e-learning
 - une campagne de déclaration d'intérêts est réalisée annuellement pour les personnes exposées

- une communication réalisée en fin d'année pour rappeler la politique cadeaux/invitations
- un dispositif d'alerte interne qui permet de signaler l'existence de conduites contraires à nos chartes et codes existants ou de situations susceptibles de constituer un crime ou délit. Cette plateforme en web service sécurisée permet de recevoir et traiter les alertes tout en assurant leur traçabilité et leur confidentialité.
- des mesures de prévention et de contrôle (critères de sélection des partenaires, cadre contractuel défini et suivi, contrôles préventifs et détectifs).

En présence d'une situation susceptible de présenter un risque de **conflit d'intérêts**, les actions de remédiation à mettre en œuvre sont les suivantes :

- échange avec la personne en situation de risque et information formelle du management
- retrait/abstention de participation au processus décisionnel ou renforcement de la collégialité de la décision.



1. Conduite des affaires et conformité (2/2)

Les sensibilisations anti-corruption sont proposées sur le dispositif interne de formation et abordent la réglementation en matière de corruption/conflit d'intérêts, les risques encourus, les comportements à adopter, les procédures du groupe ainsi que des mises en situation. Afin de s'assurer que les personnes à risque ont acquis les connaissances nécessaires, un quizz est réalisé en fin de formation avec un score de 80 % minimum pour terminer la formation.

Par ailleurs, les actions des personnes répondant à la définition de représentants d'intérêts font l'objet d'une déclaration annuelle auprès de la Haute Autorité de la Vie Publique.

Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme & lutte contre la fraude

Le groupe fait régulièrement évoluer ses dispositifs de détection et de contrôle en matière d'opérations suspectes relatives aux délits de blanchiment de capitaux, de financement du terrorisme mais aussi concernant les situations d'abus de faiblesse vis-à-vis de personnes vulnérables, de fraude fiscale, de fraude aux remboursements de frais de santé ou aux contrats de prévoyance... Ces

dispositifs couvrent toutes les phases de la vie des contrats. Ils s'appuient en interne sur des procédures dédiées définissant les règles de vigilance à respecter et les actions de contrôles à mettre en place ainsi que sur un dispositif de formation régulièrement actualisé.

ACTIONS

S'agissant du dispositif anticorruption, le code de conduite anticorruption a été mis à jour cette année de façon à intégrer les évolutions réglementaires issues de la Loi Wasserman du 21 mars 2022 visant à améliorer la protection des lanceurs d'alertes, notamment en modifiant et en élargissant la notion de lanceur d'alerte, en précisant les procédures de signalement ainsi qu'en prévoyant les mesures de protection supplémentaires y afférentes.

De façon parallèle, le contenu du module e-learning de sensibilisation à la **lutte contre la corruption** a fait l'objet d'une actualisation. Ce contenu, développé en interne, est adapté à notre environnement et nos principes de conduite, illustré par des mises en situation concrètes et validé par la réalisation d'un test en fin de module. Cette nouvelle version sera

déployée en 2023 auprès des collègues les plus exposés (personnels en relation avec les tiers et/ou détenant un pouvoir de décision sur ces relations, et personnels disposant d'un certain niveau de responsabilité dans l'entreprise). Par ailleurs, aucun cas de corruption avéré n'a été recensé.

La campagne 2021/2022 d'identification des situations à risques de **conflits d'intérêts** a permis d'identifier 7 situations susceptibles de présenter un risque de conflit d'intérêts ; les actions de remédiation prévues dans notre politique ont été mises en œuvre lorsque nécessaire.

En matière de **lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme**, une sensibilisation a été proposée à 3 438 personnes exposées (réseau commercial, gestionnaires) et 77 % l'ont réalisé.

0

cas de corruption avérés

0

condamnations pour violation des lois anti-corruption et anti-pots-de-vin

50

déclarations faites à Tracfin

6

déclarations faites à la Direction Générale du Trésor



2. Évolution des attentes de nos clients (1/4)

ENJEU

Face aux évolutions des attentes de notre clientèle et aux défis sociétaux, l'enjeu principal pour le groupe est d'améliorer la satisfaction et de construire des relations de confiance avec nos clients par :

- une adéquation de nos solutions (offres, services, accompagnement social) et de notre fonctionnement par rapport aux besoins
- de la clarté et de la transparence dans les informations transmises et les échanges
- un partage équitable de la valeur.

POLITIQUE

Adéquation de nos solutions et de notre fonctionnement aux besoins

Malakoff Humanis s'attache à faire progresser la qualité de service, à simplifier l'expérience client et à s'adapter aux besoins pour créer un lien de confiance durable. Pour s'assurer de l'adéquation de ses solutions avec les attentes des clients et les défis sociétaux, le groupe (a) mesure et analyse la satisfaction et l'insatisfaction, (b) dialogue avec ses clients, (c) propose des services et de

l'accompagnement social à ses clients entreprises, assurés et retraités.

a. Malakoff Humanis mesure la satisfaction clients à l'aide de 3 dispositifs complémentaires « à froid, à tiède, à chaud ». Les résultats font l'objet d'un suivi régulier par le Comité Exécutif et sont partagés avec les collaborateurs. Le groupe dispose également d'un service dédié à la gestion des réclamations.

b. Notre groupe interagit régulièrement avec ses principales parties prenantes externes. Un pôle de design stratégique a été mis en place pour mieux appréhender les besoins des clients, à travers des méthodologies d'écoute client poussées. Malakoff Humanis dispose également d'outils permettant de recueillir le point de vue de ses clients.

c. Les solutions proposées à nos clients reposent sur le triptyque offre, services et accompagnement social. De nombreuses actions sont proposées aux entreprises afin de les aider à prendre soin de leurs salariés : formations, lignes d'écoute pour orienter les clients fragilisés vers une solution adaptée, accompagnement humain et financier, anticipation de la retraite.

Clarté, transparence et partage de la valeur

Le groupe réalise un travail de fond pour améliorer la clarté des informations transmises, en harmonisant les libellés des garanties et en adoptant un langage compréhensible par tous.

Nous veillons à disposer d'un modèle redistributif en lien avec les valeurs paritaires et mutualistes du groupe et suivons avec une attention particulière le taux de redistribution, c'est-à-dire le rapport entre le montant cotisé par un assuré et le montant reversé par Malakoff Humanis.

Le groupe exerce sa mission de gestion de la Retraite complémentaire dans le cadre du Contrat d'Objectifs et de Moyens 2019-2022 (COM) établi par la fédération Agirc-Arrco. Elle est orientée autour de deux axes principaux :

- l'efficacité économique de la retraite complémentaire pour atteindre les 300 millions d'euros d'économies attendus par le Régime
- l'amélioration et la personnalisation des services pour la retraite de demain.

Le contrat cadre d'objectifs et de moyens (COM)

Le contrat cadre d'objectifs et de moyens pour la gestion du régime Agirc-Arrco est fixé pour une durée de 4 ans. Il est conclu entre la fédération et chaque institution gestionnaire afin de mettre en œuvre et décliner les dispositions arrêtées. Signé par les Présidents, le Directeur général de l'Institution de Retraite Complémentaire et le Directeur général de la fédération Agirc-Arrco, le respect dudit contrat fait l'objet d'un suivi régulier.



2. Évolution des attentes des clients (2/4)

ACTIONS

Adéquation de nos solutions et de notre fonctionnement aux besoins

Identification des besoins de nos parties prenantes

Notre groupe interagit régulièrement avec ses parties prenantes externes pour identifier leurs besoins et attentes et adapter notre offre en fonction.

Malakoff Humanis a consulté ses **clients et partenaires** (assurés, entreprises clientes, experts-comptables, courtiers etc.) début 2022 dans le cadre de l'enquête *Et si ma mutuelle*. L'objectif était de permettre à chacun de contribuer à l'amélioration de la protection sociale en partageant ses inquiétudes, besoins et attentes. Avec plus de 22 000 répondants et près de 30 000 verbatims, l'enquête a notamment nourri la construction de notre nouveau projet d'entreprise.

Le groupe a lancé cette année le **Cercle Entreprises Retraite**, à destination de nos clients entreprises. Son ambition : faciliter la gestion des contrats, faire découvrir à nos clients tous les services que peut proposer une institution de retraite complémentaire et, par leur contribution,

nous aider à renforcer le service rendu.

Ainsi, six événements ont été organisés dans l'année, sur diverses thématiques (fiabilisation des DSN, bulletin individuel entreprise, aide aux aidants, services pour les salariés...) et ont accueilli à chaque fois une dizaine de clients avec un taux de satisfaction moyen de 100 %.

Le Comptoir des branches est un **espace physique et digital dédié aux partenaires sociaux** de nos branches clientes lancé en 2021. Son objectif est de produire et échanger de la connaissance et d'investiguer de nouveaux sujets sur les enjeux des régimes de branches et de responsabilité sociale. Depuis son lancement, 1 300 partenaires sociaux se sont mobilisés pour un total de 9 plénières, 15 ateliers de co-construction et plusieurs livrables publiés : l'IA dans le secteur de la Métallurgie et dans l'Industrie, un livre blanc sur le dialogue social réinventé et un guide méthodologique d'usage sur les fonds de solidarité.

Par ailleurs, une formation certifiante pour tout comprendre sur la protection sociale prévoyance et santé a été coconstruite avec le CNAM, 30 négociateurs de branche seront formés en 2023.

Enfin, notre *plateforme OpenMHind*, dont

l'objectif est de coconstruire avec notre clientèle des solutions adaptées à leurs besoins, comptait 2 177 inscrits à fin 2022 dont 500 contributrices et contributeurs actifs.

Mesure de la satisfaction et de l'insatisfaction

Dans le cadre de notre **baromètre de satisfaction 2022**, plus de 970 clients entreprises et 1 200 assurés santé et allocataires retraite ont été interrogés. Les résultats quantitatifs et les verbatims obtenus (à froid et à chaud) sont analysés par une équipe dédiée puis partagés en interne. Ainsi, 50 animations ont permis, en 2022, de partager les analyses des baromètres et de travailler sur les améliorations à mettre en place.

Des améliorations concrètes ont ainsi été testées en 2022, à l'instar des « appels réconciliations » en Retraite complémentaire ; en rappelant nos clients actifs et retraités insatisfaits dans une démarche d'empathie et d'écoute active, nous avons pu les réconcilier avec Malakoff Humanis et au besoin améliorer notre fonctionnement ; sur les 483 personnes contactées, le taux de satisfaction a atteint 9,2/10 en moyenne.

86%

de satisfaction pour nos assurés en Santé*

72%

de satisfaction pour nos entreprises assurées en Prévoyance*

75%

de satisfaction pour nos entreprises assurées en Retraite*

89%

de satisfaction pour nos allocataires Retraite*

*CSAT : part des clients satisfaits ou très satisfaits



2. Évolution des attentes des clients (3/4)

ACTIONS

Accompagnement de nos entreprises clientes

Diagnostic & plans d'actions • Le groupe propose à ses clients entreprises des services pour les aider à améliorer leur performance sociale (santé au travail, absentéisme...) et accompagner les fragilités. Cette année, 2 200 entreprises clientes ont été accompagnées par un consultant prévention ou un chargé de développement social sur des thématiques adaptées à leurs besoins (diagnostic absentéisme, diagnostic fragilités, définition d'un plan d'actions...).

Sensibilisation • Malakoff Humanis intervient également au sein de ses entreprises clientes par des actions de sensibilisation sur les thématiques de la prévention santé et des fragilités (handicap, cancer, aidants, bien-vieillir, fragilités financières). Ainsi, 69 000 salariés, managers, RH et dirigeants ont participé à des ateliers en présentiel, des webinaires ou des formations en 2022, par exemple l'atelier « Aidants : infos & astuces anti-stress ».

Accompagnement long terme • Les partenaires sociaux de la branche des Bureaux d'études techniques se sont mobilisés pour prendre soin de la santé mentale des salariés

de la branche, en créant Tremplin Zen. Il s'agit d'un accompagnement personnalisé par des psychologues pour favoriser le maintien dans l'emploi et accompagner les salariés vers le retour à l'emploi. En 2022, 110 salariés ont été accompagnés avec une durée de moyenne d'accompagnement de 90 jours.

Accompagnement des assurés et retraités

Nous accompagnons nos clients assurés et retraités fragilisés à travers des **aides financières, des conseils et une orientation** dans le système médico-social. Par exemple en 2022 :

- pour faire face aux risques psycho-sociaux amplifiés par la crise sanitaire, nous avons prolongé le remboursement exceptionnel de **4 consultations de psychologues** non remboursées par la Sécurité Sociale, soit plus de 700 000 consultations prises en charges pour un total de 40 M€ depuis avril 2021 (17 M€ en 2021, 23 M€ en 2022)
- pour nos assurés santé individuels en situation de fragilité économique, nous avons mis en place une **aide au paiement de la cotisation**, ce qui a permis à 13 777 personnes d'en bénéficier, pour un montant de 7,4 M€
- 136 250 personnes ont contacté notre

ligne ECO en 2022, afin de bénéficier d'un conseil ou d'une orientation de la part d'un **conseiller action sociale** Malakoff Humanis (mise en relation avec un organisme d'accompagnement, aide financière, CESU...).

Malakoff Humanis s'engage aussi pour le pouvoir d'achat des jeunes et généralise, à l'ensemble de ses contrats, le dispositif permettant aux jeunes à la recherche d'un premier emploi de bénéficier d'une couverture santé à l'issue de leurs études. Avec cette mesure, **tous les jeunes, ayants droits de leurs parents, seront au minimum couverts un an** après la fin de leur cursus.

Notre groupe a par ailleurs mis en place un **espace parentalité** à destination de sa clientèle ; ce service donne accès à une consultante parentale joignable par tchat ou sur rendez-vous et se complète d'un site web qui héberge des contenus dédiés aux familles monoparentales. En partenariat avec Ma Bonne Fée, ce service a obtenu l'Argus d'Or dans la catégorie Assurance de personnes santé/prévoyance en 2022.

136 250

personnes ont contacté notre ligne ECO*

23 M€

de consultations de psychologues remboursées

7,4 M€

d'aide au paiement de la cotisation

*Ligne Ecoute, Conseil, Orientation



2. Évolution des attentes des clients (4/4)

ACTIONS

Prévention santé

Cette année, notre groupe a lancé Mon Bilan Cardio, un service qui permet d'identifier les risques de développer une maladie cardiovasculaire. En phase de test depuis le mois de septembre, ce service pourra être déployé en 2023.

Partage de la valeur, accessibilité et lisibilité en Assurance • En matière de **partage de la valeur**, notre taux de redistribution moyen est de 83,4 % en 2022, en ligne avec notre souhait de disposer d'un modèle redistributif en adéquation avec nos valeurs paritaires et mutualistes.

Nous souhaitons **améliorer la lisibilité et l'accessibilité de nos offres**. Les espaces clients ainsi que l'application Malakoff Humanis se sont dotés de nouvelles fonctionnalités visant simplifier les démarches (ex : facilitation des remboursements d'ostéopathie) ou à améliorer leur efficacité (ex : pilote sur la possibilité de pré-affilier les salariés d'un nouveau client pour qu'ils puissent recevoir leurs cartes de tiers-payant à temps).

En 2022, nous avons franchi le cap d'un million d'utilisateurs de nos espaces digitaux pour les particuliers, soit près de 86 % de nos assurés

ouvrant-droits santé et santé/prévoyance.

Enfin, des travaux ont été initiés et se poursuivent sur l'ensemble de nos communications (courriers, réclamations, informations sur les prestations...) pour apporter une information claire, simple et transparente à nos clients entreprises et assurés, retraités.

Nous agissons pour **permettre à nos assurés et retraités d'avoir connaissance plus facilement de nos services et de notre accompagnement social**, et ainsi d'en bénéficier en cas de besoin. Le baromètre satisfaction client 2022 a montré que 49 % de nos clients assurés individuels se disent bien informés des services de santé et d'accompagnement social, et 26 % ont connaissance des dispositifs d'aides financières proposés par Malakoff Humanis. En 2022, pour améliorer ces résultats, nous avons revu et simplifié la présentation de nos services et de notre accompagnement social sur l'espace client particulier.

83,4 %
de taux de redistribution

Transparence et efficacité en Retraite complémentaire

• En 2022, nous avons poursuivi la **simplification du parcours client Retraite** pour les actifs et les futurs retraités, dans le cadre d'un projet national communautaire mené par l'Agirc-Arrco. Concrètement, le client n'a plus qu'un seul numéro pour contacter ses institutions de retraite, quelle que soit son institution d'appartenance (Malakoff Humanis ou tout autre Institut de Retraite Complémentaire). De notre côté, nous avons accès aux principaux éléments de son dossier et à tous ses contacts avec notre groupe ou avec les autres institutions. Cette visualisation élargie nous permet de mieux lui répondre et contribue à le rassurer sur le bon suivi de son dossier.

Le groupe part également à la **rencontre des retraités et futurs retraités**. En novembre, à l'occasion du salon des seniors de Nantes, des collaboratrices et collaborateurs Malakoff Humanis ont pu rencontrer 1 500 personnes pendant 3 jours, pour répondre à leurs principales interrogations concernant leur retraite (date de départ, montant de la retraite...).



3. Protection des données & maîtrise technologique (1/2)

ENJEU

Notre groupe est amené à recueillir et traiter des données à caractère personnel, à digitaliser la relation avec ses clients et à avoir recours à l'intelligence artificielle (IA). Nous devons donc garantir la confidentialité et l'intégrité des données dont nous disposons, se prémunir de toute défaillance du système d'information, utiliser l'IA à bon escient et de manière éthique.

POLITIQUE

Protection des données et de la vie privée des clients

Malakoff Humanis a mis à disposition, sur son site internet, sa politique de protection des données à caractère personnel ainsi que plusieurs formulaires (pour chacun des droits prévus par le Règlement Général sur la Protection des Données) pour faciliter l'exercice des droits Informatique et Libertés.

Depuis 2018, un DPO (Délégué à la protection des données) est désigné et collabore avec plus de 40 relais DPO répartis au sein de nos différentes entités. Le groupe

sensibilise régulièrement ses collaborateurs et collaboratrices aux enjeux de protection des données à caractère personnel et de sécurité des systèmes d'information. Un serious game spécifique (Privacy), sous forme d'e-learning, complète les formations en présentiel.

Utilisation des données médicales

Concernant plus particulièrement les données médicales, Malakoff Humanis se donne les moyens de respecter les dispositions de la convention AERAS 1 (s'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé) et du code de bonne conduite relatif à la confidentialité des données médicales, qui en constitue une annexe. La médecine-conseil du groupe veille particulièrement au respect de ces dispositions, ainsi :

- les équipes de sélection médicale et contrôle médical sont placées sous l'autorité du médecin-conseil chef ;
- les locaux du service médical sont isolés des autres services et sécurisés ;
- les équipes de gestion sont habilitées au traitement des données médicales selon la procédure d'habilitation de la médecine groupe en vigueur. Elles sont également

sensibilisées à la déontologie qui s'applique à ces données par des formations régulières au secret médical incluant les règles de protection des données à caractère personnel. La souscription des contrats, les questionnaires médicaux, la collecte et le traitement des informations médicales respectent les règles édictées en matière de confidentialité des données et ont été revus afin d'harmoniser les mentions d'information et de clarifier les recueils de consentements lorsque ces derniers sont nécessaires ;

- l'exécution des contrats, les formulaires de déclaration de sinistres distinguent les informations administratives des informations médicales, les demandes ou examens complémentaires étant diligentés par le service médical ou sous son contrôle.

L'outil de gestion utilisé au niveau groupe ne stocke pas d'information médicale ; toutes les données médicales sont stockées dans un outil spécifique ayant des principes d'habilitation plus stricts.

Sécurisation du système d'information

Malakoff Humanis met en œuvre chaque année un plan tactique de sécurité pour faire

face aux nouvelles menaces, améliorer les mesures existantes et réaliser des analyses prospectives.

Utilisation de l'intelligence artificielle

Une gouvernance des algorithmes est en place au sein du groupe, ainsi que les principes éthiques associés :

- supervision humaine
- transparence
- réglementation & conformité
- sensibilisation des acteurs
- performance des modèles
- analyse des données et résultats.

Afin d'évaluer le caractère éthique des algorithmes mis en production, un questionnaire a été construit en interne sur la base des lignes directrices de la Commission Européenne en matière d'éthique pour une IA digne de confiance. Depuis 2019, chaque année, des campagnes d'évaluation de nos systèmes d'IA sont ainsi réalisées.



3. Protection des données & maîtrise technologique (2/2)

ACTIONS

Protection des données personnelles

En 2022, le groupe poursuit son projet de mise en conformité avec le RGPD avec notamment la revue du plan de contrôle interne et l'intégration de 9 critères de contrôle : gouvernance, registre, pertinence des données, durée de conservation, sécurité et confidentialité, information et consentement, étude d'impact sur la vie privée, transferts hors UE, violation de données à caractère personnel.

Sécurisation du système d'information

Malakoff Humanis a lancé cette année un programme de transformation de notre modèle de défense et de prévention face à la menace cyber. L'objectif est de s'aligner sur les meilleures pratiques en passant d'une sécurisation de zone à une sécurisation individuelle qui s'adapte selon l'usage et le niveau de risque.

Des sensibilisations à la sécurité des systèmes d'information et aux cyberattaques sont réalisées annuellement. La mise en ligne régulière des nouvelles séquences (6 par an) est l'occasion d'inviter les collaborateurs et collaboratrices à se sensibiliser à ces thématiques.

En 2022, 6 810 personnes ont suivi la « saison 3 ».

Utilisation de l'intelligence artificielle

En 2022, la campagne annuelle d'évaluation éthique de nos systèmes d'IA a été réalisée au titre de l'année 2021. Parmi les 18 algorithmes analysés selon notre questionnaire éthique, 44 % ont obtenu une note supérieure ou égale à 90/100. La note la plus basse obtenue par nos algorithmes est de 77/100.

En parallèle, Malakoff Humanis a souhaité aller plus loin ; en partenariat avec plusieurs entreprises (BCG Gamma, Orange France, L'Oréal), nous avons lancé Positive AI, une initiative en faveur d'une IA responsable.

L'une des premières étapes sera de proposer des services d'accompagnement et une démarche de labellisation aux entreprises qui souhaitent développer une IA responsable. Les travaux menés en 2022 ont permis de livrer un référentiel technique ainsi qu'un référentiel d'audit. Il s'agira en 2023 de faire grandir et animer la communauté Positive AI et de développer le label.



En 2023, notre groupe souhaite s'engager dans une démarche de labellisation Positive AI, pour évaluer la robustesse et la responsabilité de sa gouvernance des systèmes d'IA.

99,9%

de taux de disponibilité globale des systèmes d'information

100%

de nos systèmes d'IA évalués par le questionnaire éthique interne*

**résultats de la campagne d'évaluation réalisée en 2022 au titre de 2021*



4. Suivi de nos partenaires, fournisseurs, prestataires et sous-traitants (1/2)

ENJEU

Les fournisseurs, prestataires, sous-traitants et partenaires du groupe sont des parties prenantes essentielles en matière de responsabilité sociétale ; un écosystème en décalage avec les engagements de Malakoff Humanis nuirait aux relations de confiance établies avec nos clients et dégraderait l'image du groupe.

POLITIQUE

Partenariats et délégations

En matière de délégation à des tiers, la protection des intérêts de la clientèle s'applique également. Dans ce cadre, les conventions de distribution et de gestion intègrent les obligations impactant l'activité confiée aux délégataires et font l'objet d'un contrôle. Enfin, Malakoff Humanis prête une attention particulière au respect des codes de déontologie professionnels.

Nos courtiers partenaires sont formés à nos offres, services et accompagnement social par l'intermédiaire de réunions ou webinaires.

Les délégataires de gestion sont audités régulièrement pour s'assurer du respect de la réglementation et des dispositions contractuelles.

Fournisseurs, prestataires, sous-traitants

La politique d'achats durables de Malakoff Humanis est en cours de transformation. Aujourd'hui, elle se traduit par plusieurs actions phares :

- la diffusion de la charte Achats à l'ensemble des fournisseurs
- le recours à des entreprises adaptées et d'insertion
- l'intégration d'une clause RSE dans l'intégralité des contrats, dont une clause spécifique pour le respect de la diversité, destinées aux fournisseurs collaborant avec la direction des ressources humaines (ex : prestation de recrutement)
- l'évaluation de la politique RSE d'une partie de nos fournisseurs à travers les labels obtenus, les évaluations réalisées ou en leur demandant de compléter un questionnaire.

ACTIONS

Partenariats durables

En 2022, nous avons poursuivi nos actions de sensibilisation auprès de nos 1 200 courtiers partenaires avec :

- 4 webinaires sur des thématiques généralistes (décryptage de la loi santé, focus sur nos offres épargnes, actualités juridiques, actualités techniques) qui ont rassemblé plus de 1 100 personnes
- Des webinaires sur des thématiques spécifiques (CCN métallurgie, CCN HCR...) qui ont rassemblé 1 200 personnes.

Parmi les 91 délégataires de gestion avec lesquels nous travaillons, 23 ont été audités en 2022 (soit 31 % des flux cotisations et prestations délégués) sur plusieurs axes comme la bonne application de la convention, la conformité réglementaire ou encore la mise en œuvre des recommandations formulées.

Afin d'assurer la meilleure qualité de service à nos clients, notre objectif est d'auditer 60 % des flux (prestations et cotisations) de gestion déléguée tous les 2 ans.

Achats durables

En 2022, le groupe a choisi de revoir entièrement sa démarche achats durables afin de lui donner plus d'ambition. Pour ce faire, nous avons défini nos grands principes et indicateurs clés en matière d'achats durables - déclinaison de la démarche RSE du groupe - et construit un programme de sensibilisation à destination des acheteurs et des métiers.

Opérationnellement, nous avons lancé un diagnostic des enjeux sociaux, éthiques, sociétaux et environnementaux auxquels sont confrontés le groupe et ses fournisseurs. Ce diagnostic, en cours de finalisation, a permis d'identifier les risques extra-financiers relatifs aux achats et d'établir un plan d'actions pour chaque famille d'achats analysée.

Pour certaines familles d'achats, une feuille de route a pu être mise en place dès 2022 ; par exemple en matière d'évènementiel, nous avons :

- établi une charte de l'évènementiel MH, en cohérence avec notre démarche RSE
- organisé une sensibilisation à la communication responsable



4. Suivi de nos partenaires, fournisseurs, prestataires et sous-traitants (2/2)

- décidé d'une politique zéro goodies, avec l'idée de les remplacer par des expériences (conférences, animations...)
- réalisé un référencement des fournisseurs engagés et responsables.

Notre objectif est d'aboutir en 2023 à une démarche systémique et opérationnelle, avec des objectifs mesurables, des outils adaptés aux ambitions et des équipes formées.

En parallèle, un groupe de travail a été mis en place afin de réduire sensiblement les délais de paiement auprès de nos fournisseurs ; ces efforts ont permis de passer de 45 jours de délai en 2021 à 37 jours en 2022.

1,8 M€

**d'achats auprès de 26 ESAT,
entreprises adaptées ou entreprises
d'insertion**

37

**jours de délai de paiement
fournisseur en moyenne**



5. Climat social (1/3)

ENJEU

Un climat social serein favorise l'engagement des collaborateurs et leur permet d'exprimer pleinement leur potentiel. En cas de non prise en compte du bien-être au travail, des risques professionnels ou d'un dialogue social de qualité, le groupe pourrait faire l'objet de sanctions et cela nuirait à sa réputation.

POLITIQUE

Dans une logique de symétrie des attentions, Malakoff Humanis s'attache à mettre en place un contrat social protecteur et évolutif, qui s'adapte aux attentes des collaborateurs et aux besoins émergents.

Le groupe veille tout d'abord à ce que l'organisation concilie de bonnes conditions de travail et de vie pour les collègues et la performance collective de l'entreprise.

En 2019, un accord télétravail a été conclu afin de permettre aux collaborateurs et collaboratrices du groupe de bénéficier, sous certaines conditions, de 1 à 2 jours de télétravail par semaine. Cet accord a fait l'objet de plusieurs avenants en 2021 et 2022.

Par ailleurs, le groupe développe de nouveaux dispositifs en faveur de la parentalité. Des ateliers d'intelligence collective ont permis de mettre en place un espace parentalité (blog et coach parentale) et un guide interne de la parentalité.

Concernant la prévention des risques professionnels, Malakoff Humanis dispose de plusieurs dispositifs d'identification et d'anticipation des risques professionnels et psychosociaux :

- les baromètres sociaux qui permettent d'établir les futurs plans d'actions
- les documents uniques d'évaluation des risques mis à jour annuellement a minima,
- un réseau de professionnels référents (service social du travail, service prévention et santé au travail, QVCT, déontologue, élus, référents RH) qui contribue à l'identification des risques et au suivi des individus
- une ligne d'écoute psychologique, en partenariat avec Stimulus
- des réunions bimensuelles climat social, pour évoquer les risques en lien avec des changements collectifs
- une sensibilisation aux risques psycho-

sociaux (webinaires, module e-learning...)

- en cas de projets de transformation, un dispositif de prévention est mis en place en amont pour étudier les impacts humains et prévoir la démarche d'accompagnement adéquate.

Un dialogue social constructif se poursuit, les accords conclus permettant d'améliorer continuellement le statut social de l'ensemble des collaborateurs de l'UES.

ACTIONS

Qualité de vie et des conditions de travail

Un **accord Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT)**¹ a été signé pour ancrer et renforcer notre politique en la matière, sur plusieurs thématiques : sens et intérêt au travail, accompagnement des transformations, prévention des risques professionnels, accompagnement des fragilités, amélioration des conditions et de l'environnement de travail etc. Dans le cadre de cet accord, le groupe s'est par exemple engagé à accompagner les collègues victimes de violences conjugales ; un webinaire a été proposé en novembre autour de ce sujet.

La **retraite progressive**, un dispositif permettant d'aménager la fin de carrière, a permis à 128 collaborateurs d'aborder sereinement la transition entre leur vie active et leur départ à la retraite tout en continuant à bénéficier des avantages sociaux propres à leur activité de salarié. Ce système propose notamment une dispense d'activité professionnelle rémunérée (jusqu'à 40 % du temps). À noter que Malakoff Humanis a été primé pour ce dispositif².

Notre groupe cherche à améliorer la **conciliation des temps de vie** de ses salariés. En 2022, un avenant à notre accord télétravail a permis de préciser, en supplément des 2 jours hebdomadaires, des modalités de travail occasionnel (jusqu'à 15 jours par an) pour répondre à des événements soudains ou imprévus (garde d'enfants exceptionnelle, blocages des transports, pics de pollution pour les personnes à risques, aléas climatiques).

¹ en lien avec la Loi du 2 août 2021 sur la prévention de la santé au travail

² Prix spécial par l'UDAP au sein du Grand Prix DRH Stratège de l'Assurance, prix Impact du Digital HR Awards



5. Climat social (2/3)

5,88 %

**de taux d'absentéisme maladie /
accident du travail**

*dont 0,09 % de taux d'absentéisme
pour accident du travail, de trajet, ou
maladie professionnelle*

81%

de télétravailleurs

au plus tôt et d'enclencher une démarche favorisant le retour/maintien en emploi.

Formations Secourisme

Tous les ans, le groupe propose à toute personne volontaire de faire une formation pour devenir SST (sauveteur secouriste du travail). Les collaborateurs et collaboratrices déjà SST doivent également suivre cette formation tous les deux ans pour garder leur habilitation. Cette année, 315 personnes ont été formées (nouveaux SST ou « recyclage »).

Formations aux risques psycho-sociaux

En 2022, plus de 82 % des managers du groupe ont suivi une formation de prévention de l'absentéisme. Cette formation incluait un module sur les risques psycho-sociaux.

Prévention incendies

74 collaborateurs et collaboratrices ont été formés cette année afin de devenir équipiers de première intervention. Par ailleurs, un e-learning alarmes/évacuation a été mis à disposition de toutes et tous et suivi par plus de 6 000 personnes.

Accompagnement des situations individuelles et des fragilités

Une attention particulière est portée aux situations individuelles et aux fragilités. La signature de l'accord QVCT a réaffirmé la possibilité d'un format de télétravail renforcé prenant en compte la situation individuelle (grossesse, proche aidant, handicap, retour après un arrêt maladie longue durée...). Ainsi, 65 collaborateurs et collaboratrices aidants sont par exemple actuellement accompagnés.



Malakoff Humanis a de nouveau obtenu le label Cancer@Work (niveau 3) en 2022. Ce label mesure l'engagement et les bonnes pratiques des entreprises pour concilier maladie et travail.

Le groupe propose des aménagements du temps de travail aux collaborateurs et collaboratrices touchés par un cancer, réalise des campagnes de prévention (Octobre Rose, Novembre Bleu) et a participé cette année au challenge sportif Cancer@Work.

Enfin, un **site dédié au handicap** « je suis concerné par un handicap » a été mis à disposition de tous en interne ; créé sous la forme de parcours, cet espace a été conçu pour retrouver l'ensemble des informations dont une personne peut avoir besoin (informations générales, dispositifs groupe, interlocuteurs ...) sur le sujet du handicap, professionnellement, personnellement, en tant que manager ou en tant que parent. Un kit d'accompagnement du handicap a également été créé pour les managers.

Dialogue social et rémunération

Entre avril et mai 2022, une **enquête** a été menée pour sonder les perceptions et attentes de nos collaborateurs en matière d'**engagement du groupe sur les enjeux sociaux, sociétaux, éthiques et environnementaux**. Avec près de 4 600 répondants, les nombreux verbatims recueillis ont permis d'alimenter la construction du projet d'entreprise.

3 en lien avec la Loi du 2 août 2021 sur la prévention de la santé au travail

ACTIONS

Prévention des risques professionnels

La désinsertion professionnelle est devenue un enjeu majeur du fait du vieillissement de la population active, de l'allongement des carrières et de l'augmentation des maladies chroniques. Le groupe a créé des **cellules de prévention de la désinsertion professionnelle**³ (une cellule nationale et des cellules locales). Il s'agit de repérer le risque de désinsertion



5. Climat social (3/3)

Nous avons par ailleurs lancé un **parcours de formation** de 12 jours à destination des **représentants du personnel**, en partenariat avec l'Université Paris Dauphine sur des thématiques variées (négociation complexe, anticipation des conflits, RSE...). Neuf personnes sont actuellement engagées dans ce dispositif certifiant.

En 2022, le groupe a intégré des **critères RSE pour le calcul de l'intéressement**, à hauteur de 6 %. Le premier critère était la réalisation d'un e-learning sur les enjeux RSE du groupe (3 %), le second critère était la réalisation d'un e-learning sur la prévention de l'absentéisme, à destination des managers (3 %).

Afin de visualiser sa rémunération et ses avantages de manière lisible, chaque personne salariée reçoit son **bilan social individuel** annuellement, ce qui lui permet d'avoir une information personnalisée des éléments de rémunération et des avantages sociaux dont elle a bénéficié l'année précédente.

100 %

de l'effectif couvert par des
représentants de salariés

24

accords signés

28 M€

d'intéressement

1 M€

de participation

6. Diversité et égalité des chances (1/2)

ENJEU

La lutte contre les discriminations à l'embauche et tout au long de la vie professionnelle est une obligation légale mais aussi un moyen de créer de la confiance au sein de l'organisation et de libérer la créativité de chacun.

POLITIQUE

Depuis plusieurs années, le groupe mène une politique volontariste et ambitieuse en matière de promotion de la diversité étant convaincu qu'elle est une valeur ajoutée qui permet de participer au développement de la performance sociale, économique et environnementale.

Malakoff Humanis met à la disposition des collaborateurs une **cellule d'écoute et un dispositif de signalement** des discriminations. Ces dispositifs d'écoute sont coordonnés par la déontologue du groupe, les référents « harcèlement » côté employeurs et CSE et le service diversité.

Le groupe mène une politique soutenue d'**insertion et de maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap** avec un objectif volontariste dépassant celui imposé par la loi. De nombreux dispositifs sont

proposés en interne, comme par exemple un processus d'accompagnement spécifique des personnes en situation de handicap dans le cadre de transformations (métiers, déménagements etc.)

De nombreux dispositifs permettent de promouvoir et agir sur l'**égalité professionnelle femmes/hommes** comme des formations et outils managériaux, ou un dispositif de prévention sur la thématique du harcèlement sexuel et des agissements sexistes et sexuels. Ainsi, 2 référentes employeurs ont été nommées ainsi que 4 référents CSE pour orienter, informer et accompagner les collègues qui le souhaitent.

Acteur engagé en faveur de l'**accès des jeunes à l'emploi**, Malakoff Humanis poursuit ses actions auprès des jeunes en situation de handicap ou issus ou issus de milieux sociaux défavorisés pour les aider dans leur recherche de stage ou d'emploi.



Cette politique se traduit par la mise en place d'actions concrètes favorisant la prévention des discriminations et le respect de l'égalité

des chances, valorisées par l'obtention du label Alliance, qui combine le label Diversité et le label Égalité.

ACTIONS

Prévention et lutte contre les discriminations

Cette année, un parcours de **formation au management inclusif** a été déployé pour l'ensemble des managers. Ils ont pu aborder les thèmes suivants : mieux connaître les grands principes de la diversité et de l'inclusion, prendre conscience des stéréotypes et des préjugés liés à ce domaine, s'outiller pour agir au quotidien et manager la diversité et enfin s'engager. Plus de 700 managers ont été formés et la formation se poursuivra en 2023.

Cette formation a également été initiée auprès des représentants du personnel avec des éléments supplémentaires sur le rôle des IRP dans la politique diversité. Ainsi, 7 élus ont été formés et la formation se poursuivra en 2023.

Emploi des personnes en situation de handicap

En 2022, 915 personnes étaient reconnues en situation de handicap au sein du groupe, soit un taux d'emploi de 8,85 %. Pour accompagner ces

collaborateurs et collaboratrices, 480 actions d'accompagnement ont été menées pour adapter leur quotidien (aménagement matériel et/ou organisationnel du poste de travail, formations...)

Cette année, 35 collaborateurs ont participé au *DuoDay*, une opération nationale en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap. D'autres actions de sensibilisation ont été organisées, à l'instar d'un webinaire puis de podcasts sur la thématique de la santé mentale.

Promotion de l'égalité femmes-hommes

En 2022, l'index d'égalité professionnelle du groupe a progressé de 6 points, pour atteindre 96/100. Par ailleurs, une enquête interne a été réalisée sur la mixité au sein du groupe (1 500 répondants) afin d'évaluer le niveau de connaissance interne sur cette thématique et sur les dispositifs existants dans le groupe. Cette enquête a mis en exergue une vision différente des alternants sur ce sujet. Un atelier de travail sera organisé avec eux en 2023.



6. Diversité et égalité des chances (2/2)

Malakoff Humanis a également mis en place une enveloppe de 150 000 € dédiée aux mesures de résorption des écarts de rémunération non justifiés pour améliorer l'égalité professionnelle en interne.

Insertion durable des jeunes

En 2022, Malakoff Humanis a accueilli 272 alternants et cherche à augmenter ce chiffre l'année prochaine. Par ailleurs, près de 24 % de nos recrutements en CDD et CDI étaient au préalable des personnes en contrats d'alternance en 2022.



Nous poursuivons également nos partenariats avec des associations qui accompagnent des jeunes notamment Télémaque, Article 1 et Arpejeh. Ainsi, 77 mentors internes se sont engagés auprès des jeunes accompagnés par ces associations.

Cette année, notre groupe a de nouveau obtenu le label Engagement Jeunes.

Maintien dans l'emploi des seniors

En mars 2022, Malakoff Humanis a signé la charte Landoy, le premier acte d'engagement inter-entreprises concernant la place des collaborateurs et collaboratrices de plus de 50 ans dans les organisations. Cette charte se décline en 10 engagements clés autour du recrutement, de la formation, des sensibilisations aux stéréotypes liés à l'âge, du maintien dans l'emploi...

8,85 %
collaborateurs en situation
de handicap

96/100
index égalité professionnelle

272
alternants accueillis



7. Accompagnement de la transformation des métiers (1/2)

ENJEU

Les collaborateurs sont la première ressource du groupe et celle qui nous permet d'avoir une réelle valeur ajoutée. Dans un contexte d'avancées technologiques rapides, le développement des compétences crée les conditions nécessaires à la réussite de notre projet d'entreprise, au service de nos clients.

POLITIQUE

L'un des principes de notre contrat social est la réciprocité : l'entreprise s'engage à faire grandir ses collaborateurs et collaboratrices et chacun contribue au développement de celle-ci.

Malakoff Humanis souhaite, à travers l'ensemble des dispositifs déployés dans le cadre de sa politique de développement des ressources humaines, construire le groupe de demain avec les personnes d'aujourd'hui, et permettre à chacun d'évoluer au sein de l'entreprise, de construire et de concrétiser son parcours d'évolution professionnelle dans un climat de confiance.

Pour accompagner la transition professionnelle des collaborateurs et collaboratrices qui le souhaitent, Malakoff Humanis propose des

accompagnements personnalisés sur une durée de deux à trois mois.

Pour sécuriser les mobilités internes, nous pouvons mettre en place un accompagnement personnalisé au nouveau poste. Il s'agit d'un plan d'actions de montée en compétences coconstruit avec le collègue, manager, RH.

ACTIONS

Mobilité professionnelle et géographique

En 2022, le turn-over du groupe était de 3,7 %. De plus, 763 collaborateurs ont connu une mobilité interne, 952 collaborateurs ont été promus dans une catégorie supérieure.

Cette année, le taux de postes pourvus en interne était de 76 %, une diminution significative par rapport à 2021, notamment liée au recrutement de 45 personnes en CDI à la relation client.

L'accord d'accompagnement des transformations signé en 2021 s'est traduit par des actions concrètes en 2022, notamment :

- la proposition de 14 ateliers de préparation aux entretiens de mobilité ou de rédaction de CV pour accompagner les

collaboratrices et collaborateurs du groupe dans leurs souhaits de mobilité

- l'accompagnement personnalisé de 164 personnes dans le cadre de leur mobilité interne
- la mise en place d'un accompagnement spécifique auprès des collaborateurs en situation de handicap pour chaque dossier de transformation ainsi qu'auprès des proches aidants.

76 %

de postes pourvus en interne

3,7 %

de turn-over

Formation

En 2022, le taux d'accès à la formation est de 97 % avec une moyenne de 19,6 heures de formation par salarié.

Pour nos collègues RQTH, le taux d'accès est de 95 %.

- Par genre, le taux d'accès est de 97,5 % pour les femmes et 96,1 % pour les hommes
- En ce qui concerne les tranches d'âge, les taux d'accès sont les suivants :
 - 94,5 % pour les moins de 25 ans
 - 98 % pour les 25-49 ans
 - 96 % pour les plus de 50 ans.

97 %

de taux d'accès à la formation

19,6 heures

de formation par salarié en moyenne



7. Accompagnement de la transformation des métiers (2/2)

Focus sur quelques réalisations 2022

Un cursus de **formation à la culture client** a été initié en 2022 avec la Grenoble Ecole de Management et a permis de certifier 314 conseillers relations clients, avec l'ensemble de leur management de proximité.

Une **sensibilisation aux enjeux de durabilité** spécifiques à notre entreprise a été mise à disposition de l'interne et intégrée comme un critère d'intéressement, ce qui a permis d'atteindre un taux de formation de plus de 90 % à fin décembre 2022.

90%

des collaborateurs et collaboratrices sensibilisés aux enjeux de durabilité de Malakoff Humanis

Afin d'accompagner nos collaboratrices et collaborateurs dans la **transformation des usages numériques**, une équipe dédiée propose des sensibilisations à la prise en main des outils collaboratifs (Teams, Planner, PowerBI, Sharepoint...) et du poste de travail. Ces ateliers de prise en main des outils numériques sont également intégrés dans les parcours organisés pour tout nouvel arrivant dans l'entreprise.

En 2022, l'équipe a animé :

- 145 webinaires thématiques (ex : découvrir OneNote)
- 124 accompagnements individuels d'une à deux heures sur une thématique précise
- 31 sessions d'accompagnement en équipe.

Cette année, 734 managers ont été sensibilisés à **l'inclusion et à la diversité** au moyen de plusieurs e-learning (prévention de l'absentéisme, agissements sexistes, incivilités externes...) en plus d'une formation obligatoire sur le management inclusif.

Nos collègues ont pu profiter de **l'environnement apprenant** qui met à disposition un réseau de **300 formateurs occasionnels**. Ces personnes accompagnent au quotidien le collectif dans la montée en compétences et les transformations en plus de leur activité principale. Par exemple, plus de **2 000 collègues** ont été formés par nos formateurs occasionnels dans le cadre de nos transformations 2022, soit l'équivalent de plus de **10 000 heures** de formation.

Des **fresques du climat ou ateliers climat** sont par ailleurs régulièrement déployés à la demande, ce qui a permis de sensibiliser plus de 200 collègues à l'urgence climatique, et notamment l'ensemble des membres du Comité Exécutif.



8. Adéquation de nos investissements avec nos valeurs (1/2)

ENJEU

Compte-tenu du montant de leurs encours sous gestion, le rôle des organismes d'assurance dans le financement de la transition vers une économie et une société plus inclusive et durable est déterminant. Devant l'urgence à agir, en cohérence avec ses valeurs et sa place dans l'économie sociale et solidaire, Malakoff Humanis souhaite développer une démarche d'investissement responsable engagée et ambitieuse.

POLITIQUE

Le cadre stratégique de notre politique d'investissements durables a été défini avec un objectif majeur : réduire de 50 % l'empreinte carbone des portefeuilles du groupe (scopes 1, 2 et 3) d'ici 2030.

Néanmoins, cette politique ne se limite pas au carbone et intègre des engagements sociaux et des engagements en matière de biodiversité que nous devons faire valider en 2023 pour ensuite les mettre en œuvre.

Nous utilisons trois leviers principaux :

- sortie progressive des secteurs non

compatibles avec les objectifs d'atténuation et d'adaptation au changement climatique ;

- engagement autour de 4 thématiques prioritaires : la parité, le handicap, le climat et la biodiversité
- investissement à impact positif.

Notre politique d'investissement durable est détaillée dans notre Rapport Article 29.

ACTIONS

Politique d'investissement durable

Notre politique d'investissement durable a été définie en 2022 avec comme objectif de la renforcer et l'opérationnaliser en 2023. Nous avons notamment formalisé nos exclusions :

- Tabac, armes controversées et paradis fiscaux (basés sur la liste ENTC) : exclusion totale
- Charbon :
 - sont exclues toutes les entreprises dont le chiffre d'affaires en lien avec le charbon est supérieur à 10 % ;
 - un engagement de sortie définitive et complète du charbon a été pris par le

groupe et sera effectif sur tous les fonds dédiés d'ici fin 2023, puis sur tous les encours d'ici fin 2024 via une sensibilisation des gérants ou une sortie de certains fonds

- Energies fossiles non conventionnelles :
 - sur le stock, sont exclues toutes les entreprises dont la production en lien avec les énergies fossiles non conventionnelles est > 20 % ;
 - pour les nouveaux investissements, les gérants ne pourront plus investir dans les entreprises qui réalisent plus de 10 % de leur production dans les énergies fossiles non conventionnelles dès fin 2023
 - une sortie définitive des énergies fossiles non conventionnelles est programmée d'ici 2030.

Notre politique de vote a également été définie, pour la rendre plus active sur 3 volets (transition environnementale, cohésion sociale, diversité) ; elle sera prise en compte par nos mandataires de gestion en 2023.

Malakoff Humanis a également accéléré son processus de labellisation ISR sur les actifs cotés et le portefeuille immobilier du groupe ;

fin 2022, 51 % de nos actifs étaient couverts par le label français ISR. En 2023, notre objectif est d'avoir 55 % de nos actifs couverts par ce label.

40,3 Mds€

d'encours sous gestion
(hors épargne salariale)

51%

des actifs couverts par le label
français ISR

80%

des actifs investis dans des fonds
Article 8 ou Article 9



8. Adéquation de nos investissements avec nos valeurs (2/2)

Mesure de notre empreinte environnementale

Malakoff Humanis poursuit ses travaux de **mesure de l'empreinte carbone** de ses investissements et travaille à l'élaboration d'une trajectoire de décarbonation (qui nous mènera à -50 % à horizon 2030).

Le groupe s'est engagé dans une démarche d'intégration des risques climatiques, qui va s'intensifier progressivement avec une évaluation de la sensibilité des portefeuilles aux risques physiques et de transition. Nous avons effectué les mesures sur le périmètre d'investissement constitué des entreprises cotées pour lesquelles nous avons des données carbone, soit 14 Mds€ d'encours. Ces mesures se poursuivront en 2023.

134 t CO₂/M€
intensité carbone (scopes 1, 2 et 3)

2,3 °C
température d'alignement du portefeuille vertes selon la Taxonomie Européenne

0,2 %
de part investie dans le charbon

6,3 %
de part investie dans des activités vertes selon la Taxonomie Européenne

Nous mesurons également les principales pressions et impacts sur la biodiversité du portefeuille, en particulier la contribution à la perte annuelle de biodiversité terrestre et aquatique.

225 MSA.km²/M€
empreinte biodiversité (statique)

Fonds à impact social

Cette année a été l'occasion de structurer et lancer un fonds à impact social en partenariat avec Sienna (stratégie, thèse d'investissement, indicateurs...); ce fonds de dette privée permettra de financer des entreprises en les accompagnant sur une trajectoire d'amélioration sociale à travers trois enjeux majeurs :

- la réduction des inégalités femmes-hommes,
- l'inclusion des personnes en situation de handicap dans l'entreprise
- le maintien dans l'emploi des seniors.

Ces clauses d'impact social conditionnent le taux d'intérêt versé par les entreprises qui sont financées. Ce fonds sera doté à terme de 100 M€.

100 M€
de dotation du fonds à impact social dont 70 M€ déjà engagés

L'ensemble de nos actions 2022 en matière d'investissement durable est présenté de façon détaillée dans le rapport Art. 29 du Groupe.



9. Réduction de notre empreinte environnementale (1/4)

ENJEU

Conscient des risques climatiques et environnementaux ainsi que de l'urgence à agir, Malakoff Humanis s'engage à prendre en compte cette préoccupation humaine et sociétale. Dans le cadre de son fonctionnement interne, le groupe est exposé aux risques physiques et de transition à travers l'insuffisante maîtrise des principaux postes d'émissions de gaz à effet de serre (GES), ou la non prise en compte des évolutions technologiques et comportementales liées au changement climatique qui pourraient avoir des conséquences financières et d'image négatives.

POLITIQUE

Le groupe s'est fixé un objectif de réduction de ses émissions de gaz à effet de serre de 55 % d'ici 2030 (vs 2019) sur les scopes 1, 2 et 3. Afin d'ajuster et consolider la trajectoire de décarbonation de notre fonctionnement interne, notamment par scopes, Malakoff Humanis a réalisé ses bilans carbone 2019, 2021 puis 2022 (en cours).

Le groupe cherche à éviter, réduire et compenser ses impacts négatifs sur l'environnement et la santé. La politique environnementale s'articule autour de 3 grands engagements :

1. Être un acteur responsable et mobilisé pour l'environnement : développer une culture d'éco-responsabilité au sein du groupe, mieux évaluer notre performance environnementale pour progresser.

2. Réduire notre empreinte environnementale :

a. Contribuer à l'atténuation du changement climatique : réduire l'empreinte énergétique des immeubles d'exploitation et des déplacements des collaborateurs

b. Consommer de façon responsable : augmenter la durée de vie du matériel et limiter le suréquipement, réduire nos consommations d'eau, recycler nos déchets

c. Minimiser notre empreinte biodiversité : renforcer la gestion écologique des espaces verts et favoriser le développement de la biodiversité sur nos principaux sites.

ACTIONS

Développement d'une culture d'éco-responsabilité

En parallèle du plan de sobriété, une **campagne d'écogestes** a été initiée pour inciter les collaborateurs et collaboratrices du Groupe à contribuer à la diminution de notre consommation d'énergie et à l'amélioration de notre performance énergétique. Cette campagne a permis de rappeler qu'il existe un canal dédié pour remonter les dysfonctionnements observés sur nos différents sites (anomalie technique, fenêtre cassée, porte bloquée...)

En complément du tri des déchets généralisé sur la majorité des sites (87 % des collaborateurs), nous avons renouvelé la campagne de **tri des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE)** en 2022 à l'occasion de l'opération Téléthon en partenariat avec Ecologic¹ : 13 119 kg de matériels ont été récupérés et recyclés.

Nous avons également fait évoluer notre processus de gestion des DEEE afin de privilégier leur réutilisation et leur réemploi (pour le matériel informatique professionnel),

et, à défaut, de les orienter vers les filières de recyclage adaptées.

Afin de limiter nos achats de fournitures, des **ressourceries** ont été mises en place sur 9 sites majeurs du groupe, afin que chaque collaborateur puisse déposer son matériel inutilisé ou en récupérer. Ces ressourceries ont vocation à être généralisées en 2023.

¹ Ecologic est un éco-organisme (société de droit privé détenue par les producteurs et distributeurs pour prendre en charge, dans le cadre de la Responsabilité Élargie du Producteur (REP), la fin de vie des équipements qu'ils mettent sur le marché).



9. Réduction de notre empreinte environnementale (2/4)

ACTIONS

Adaptation et atténuation du changement climatique

Immeubles d'exploitation

Au premier semestre 2022, des **diagnostics écologiques** ont été réalisés pour les 14 sites majeurs du groupe (80 % des surfaces et des collaborateurs) sur 8 thématiques : carbone, énergie, déplacements, eau, déchets, santé, biodiversité, vulnérabilité au changement climatique. Ces diagnostics et les préconisations associées ont permis de construire un plan de transition énergétique et écologique pour le groupe, en tenant compte des spécificités territoriales de chaque site. En matière d'énergie, le groupe va utiliser deux leviers pour décarboner son immobilier :

- **consommer moins** : sobriété énergétique, rénovations, isolation, optimisation de la consommation, restitution d'immeubles... en fonction des préconisations issues des diagnostics écologiques réalisés cette année
- **consommer mieux** :
 - planification de la sortie des énergies fossiles sur site à horizon 2030 sur nos 14 sites majeurs

- 100 % des consommations d'électricité et de gaz sont couvertes par des garanties d'origine (énergie verte) depuis fin 2022
- études en cours pour développer l'autoconsommation d'énergies renouvelables sur nos 10 sites majeurs (installation de panneaux photovoltaïques etc.).

Entre septembre et décembre 2022, notre plan de sobriété a permis de réduire de 28 % nos consommations d'énergie par rapport à la même période en 2019 (basé sur l'analyse de nos 10 sites les plus consommateurs).

Déplacements

Pour limiter l'impact carbone de la flotte automobile, le groupe a proposé de transformer progressivement le parc au bénéfice de véhicules peu émissifs. Nos deux objectifs d'ici 2026 sont les suivants :

- Atteindre 50 % de véhicules électriques sur l'ensemble de notre parc
- Réduire de 50 % les émissions de CO₂ du parc.

219 016 m²

de bureaux

111 sites

100 %

des consommations d'électricité et de gaz couvertes par des garanties d'origine (contrats verts)¹

72 %

d'énergies renouvelables dans notre mix énergétique²

¹ Depuis fin 2022

² Le mix énergétique retenu prend en compte le mix énergétique des fournisseurs ainsi que la nature des contrats de fourniture souscrits. Certaines données 2022 étant toujours non disponibles, nous avons, lorsque nécessaire, complété avec les données 2021.

Par ailleurs, l'entreprise a mis en place 54 bornes de recharges réparties sur différents sites et à disposition des collaborateurs et collaboratrices qui se déplacent en véhicule électrique (vélo/voiture).

Le forfait mobilité durable, mis en place en 2021, a été sollicité par plus de 800 collègues, dans l'objectif de choisir des modes de transports moins émissifs pour venir au travail. D'un montant de 400 €, ce forfait est cumulable avec la participation de l'employeur à l'abonnement transport en commun, dans la limite de 800 €/an.

Rénovation de notre siège social

La rénovation de notre siège social a été lancée fin 2022 ; notre objectif est d'en faire un bâtiment exemplaire en matière environnementale, en visant des certifications globales (HQE, BREEAM, Osmoz) et des labels spécifiques (Bâtiment Bas Carbone, Biodiversity, Label Accessibilité, Effinergie). Les prévisions de consommations nous permettront d'être conformes au décret tertiaire, à minima jusqu'en 2049 (-50 % de consommation d'énergie par rapport à 2019).



9. Réduction de notre empreinte environnementale (3/4)

Notre nouveau siège social disposera par ailleurs de 5 200 m² d'espaces extérieurs végétalisés au centre de Paris et 200 m² de panneaux photovoltaïques.

Consommation responsable

Mobilier et matériaux de construction

Le groupe intègre progressivement des principes d'économie circulaire dans ses travaux de réaménagement des espaces de travail ou bien encore dans le cadre d'opérations de rénovation et/ou construction nouvelle.

Lors du déménagement de notre siège social (en prévision de sa rénovation), nous avons réalisé une opération de vidage des locaux et optimisé la récupération du mobilier de bureau et des matériaux pour qu'ils soient réutilisés (dans d'autres sites du groupe, dans la rénovation même du bâtiment ou dans son futur aménagement), ou, si besoin, recyclés ou rénovés par le biais de notre partenariat avec l'entreprise d'insertion Tricycle.

Numérique

Afin de limiter l'empreinte environnementale des équipements informatiques et les sources

de pollution liée aux DEEE, Malakoff Humanis déploie progressivement les premières actions de sa feuille de route Numérique Responsable portant sur la sobriété (réduction du suréquipement), l'allongement de la durée de vie des équipements, le réemploi et l'achat de matériels reconditionnés, la gestion de fin de vie des matériels obsolètes.

Matériel informatique • Nous cherchons à **prolonger la durée de vie du matériel informatique** au maximum, en sensibilisant les différents métiers à prendre soin de leur matériel et, en cas d'achat, en choisissant des matériels performants du point de vue de leur consommation énergétique, de leur réparabilité et de leur recyclabilité. En 2022, nous avons instauré l'extinction automatique des postes de travail après 22 heures et le week-end.

Le **taux d'équipement informatique** des collaborateurs et collaboratrices du groupe est élevé (3,06 matériels/personne) en raison notamment de nombreux doubles écrans ; une étude est en cours pour identifier les métiers pour lesquels ce double écran est réellement nécessaire afin de réduire de 5 % par an ce taux d'équipement.

Cette année, 84 % du **matériel informatique acheté** était **reconditionné** (PC portables, smartphones ...)

Pour améliorer la **gestion responsable de la fin de vie de notre parc informatique**, nous nous engageons à donner une seconde vie à un maximum d'équipements via des entreprises ou des associations de l'économie sociale et solidaire. Ils sont reconditionnés et revendus sur le marché secondaire, ou détruits selon les normes DEEE. Ces actions sont réalisées dans le cadre de notre contribution à l'initiative *Pour un Numérique Engagé*.

Eco-conception • En 2022, nous avons industrialisé la mise en place des contrôles de règles d'éco-conception de nos sites internet (calcul avec EcoIndex).

Centres informatiques • afin de réduire la consommation énergétique liée à nos centres informatiques, nous avons externalisé notre datacenter chez un prestataire avec un PUE de 1,3. Au sein de nos locaux techniques distribués, nous avons réduit la **température de consigne de la climatisation** pour limiter la consommation de froid.

Enfin, nous avons lancé une **étude de faisabilité pour l'extinction de serveurs** hors production le soir et le weekend.

84%

du matériel informatique acheté reconditionné



9. Réduction de notre empreinte environnementale (4/4)

Préservation de la biodiversité

À ce jour, 80 % de nos espaces verts sont gérés de façon à limiter leur impact sur l'environnement et la santé des collaborateurs, notamment à travers la proscription des produits phytosanitaires, l'obtention du statut de refuge LPO² pour deux sites ou encore la mise en place de l'éco-pâturage sur 23 000 m² d'espaces verts.

Face au déclin des insectes pollinisateurs, le groupe œuvre à son niveau par l'entretien de 29 ruches sur les toits et espaces verts de 5 sites différents. Ces ruchers ont été implantés dans le respect de pratiques visant à éviter tout impact négatif (espèces locales, implantation par des apiculteurs locaux, développement maîtrisé du nombre de ruches...). La production annuelle de miel est redistribuée aux collaborateurs par roulement ou à nos clients.

En parallèle, la mise en place d'hôtels à insectes (pour abeilles sauvages et insectes pollinisateurs diversifiés) est également privilégiée, afin de maintenir une biodiversité et une pollinisation d'une plus grande variété d'espèces végétales. À ce jour, 4 installations ont été réalisées sur nos sites.

80%

des espaces verts du groupe en gestion écologique

23 000 m²

d'espaces verts en éco-pâturage

2 Premier réseau de jardins écologiques partout en France, sur le lequel le propriétaire s'engage à préserver et accueillir la biodiversité de proximité dans le respect des principes de la charte « Refuge LPO ».



Contributions d'intérêt général



Contributions d'intérêt général

Malakoff Humanis s'investit dans de nombreuses actions d'intérêt général ; ces initiatives ne constituent pas un risque majeur pour le groupe et ne sont donc pas détaillées dans les paragraphes précédents. L'objectif de ce chapitre est de présenter de façon non exhaustive ces actions d'intérêt général à nos lecteurs.

Comptoir Malakoff Humanis

Le groupe réalise des études et des décryptages des défis sociaux auxquels sont confrontées les entreprises sur son site du [Comptoir Malakoff Humanis](#). Ce site, ouvert à tous, a réalisé en 2022 :

- son [baromètre absentéisme](#) annuel
- un [baromètre des relations intergénérationnelles](#)
- plusieurs études (absentéisme, télétravail et organisations hybrides, fonction RH dans les TPE-PME, santé mentale)
- une série de [podcasts](#) pour décrypter les enjeux de l'hybridation du travail sur la santé des salariés
- de nombreux articles et conférences sur des thématiques sociales (santé mentale, hybridation du travail, arrêts maladie...).

Nos engagements en matière de handicap, cancer, aidants et bien-vieillir

Malakoff Humanis s'engage en particulier sur 4 thématiques sociétales qui nous tiennent à cœur : le handicap, les aidants, le cancer et le bien-vieillir.

Chiffres clés 2022 :

Handicap

89
projets soutenus

8,9 M€
de financements

Bien-vieillir

49
projets soutenus

14,4 M€
de financements

Aidants

15
projets soutenus

2,9 M€
de financements

Cancer

9
projets soutenus

1,8 M€
de financements

Ci-dessous sont présentés certains projets menés à bien en 2022.

Handicap

Créée en 2013, la [fondation MH Handicap](#) agit pour faciliter l'autonomie des personnes en situation de handicap, en favorisant un meilleur accès à l'emploi et aux soins, en œuvrant pour faciliter l'accès au sport, à la culture et au droit. Depuis sa création, la fondation a soutenu 180 projets pour un montant global de 17,6 M€.



Afin d'améliorer l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap, Malakoff Humanis soutient le changement d'échelle de H'up entrepreneurs, qui accompagne les entrepreneurs en situation de handicap pour le succès de leur entreprise ou encore UP Emploi, un parcours d'accompagnement à l'emploi, destiné à des personnes qui en sont éloignées. Chaque parcours consiste en des séances collectives, des entretiens individuels, une immersion et du mentorat, pour reprendre confiance en soi, redécouvrir ses compétences, avancer sereinement vers

la recherche d'un emploi durable.

En matière d'**accessibilité des soins**, un partenariat avec APF France et le Ministère de la Santé et de la Prévention a permis de créer un annuaire national des lieux de soins accessibles. Par ailleurs, un [appel à projets](#) a été lancé en faveur de l'accès aux soins des personnes en situation de handicap : 9 lauréats ont été récompensés en 2022 et se partageront une dotation de 400 k€.

Le groupe soutient également des **projets innovants**, à l'instar du dispositif expérimental d'activités hebdomadaires de marche en exosquelette. Il s'agit d'un projet qui consiste à mettre à disposition de 5 établissements médico-sociaux, d'APF France handicap et du groupe SOS Solidarités, des exosquelettes autoéquilibrés, fabriqués par l'entreprise Wandercraft. Sur une période de 12 mois, chaque semaine, pour une journée, ce matériel à l'utilisation simple et rapide est directement livré et installé au sein des établissements pilotes par un opérateur formé qui accompagne les séances.



Contributions d'intérêt général

Pour **faire évoluer le regard social** et reconnaître les compétences des personnes autistes, la fondation MH Handicap a par aussi soutenu le documentaire « Le petit chasseur de fantômes », réalisé par Mickey Mahut et Laurent Kouchner.

Bien-vieillir

Malakoff Humanis s'investit dans la lutte contre l'isolement des personnes âgées, un phénomène de société accentué par la crise sanitaire et qui a eu des impacts sur la santé des personnes âgées.



Notre groupe est par exemple partenaire fondateur du Service Civique Solidarité Seniors (SC2S), dont la mission est de développer le service civique auprès des personnes âgées isolées, en structure d'accueil comme à domicile. Entre 2021 et 2022, 3 300 jeunes se sont ainsi engagés auprès de 95 000 personnes âgées. Une étude menée en 2022 a confirmé les impacts sociaux positifs de cette initiative :

- 71 % des seniors interrogés déclarent se sentir moins seuls grâce à l'accompagnement des jeunes en service civique
- 65 % des seniors interrogés déclarent avoir un meilleur moral grâce à la présence des jeunes
- 87 % des jeunes interrogés déclarent s'être sentis utiles lors de leur Service Civique.

(relais amical)

Nous encourageons les retraités à s'engager socialement à travers une quarantaine de relais amicaux répartis sur l'ensemble du territoire, en mettant en place diverses actions d'accompagnement des personnes âgées, en lien avec les orientations prioritaires Agirc-Arrco (lutter contre l'isolement, favoriser le bien-vieillir, la prévention santé mais aussi l'accompagnement des aidants). Parmi les activités proposées : animation d'ateliers en établissement, visites à domicile, appels de convivialité, activités physiques, accompagnement numérique, rencontre entre aidants...

En 2022, ces relais comptaient plus de 15 500 adhérents et 4 300 bénévoles.

Cancer

Malakoff Humanis est partenaire d'acteurs institutionnels majeurs dans la lutte contre le cancer en France afin de soutenir des projets de recherche et financer des soins de support.

Soutien des projets de recherche

Le groupe a soutenu des projets de recherche innovants entre 2021 et 2022, par exemple :

- une étude Moovcare, visant à dépister les récurrences et complications du cancer du poumon au moyen d'un dispositif médical de télésurveillance
- une étude internationale menée par Unicancer, MyPeBS, visant à évaluer une nouvelle stratégie de dépistage du cancer du sein.

Financement de soins de support

Les soins de support permettent d'améliorer la qualité de vie des patients atteints de cancer et font aujourd'hui partie intégrante du parcours de soins en oncologie.

Dans ce contexte, nous accompagnons l'association Cami Sport & Cancer dans le développement d'activités physiques thérapeutiques en milieu hospitalier. Un pôle

Sport et Cancer a ainsi été inauguré au CHU Dijon Bourgogne en juin 2022, le 21^{ème} pôle créé depuis 2015, dans le cadre de notre engagement, et qui a permis d'accompagner près de 5 500 patients.

Malakoff Humanis soutient également les Maisons RoseUp (à Paris, Bordeaux et via une plateforme digitale) qui permettent aux personnes malades de s'informer pendant et après leur maladie autour des soins de support.

En décembre 2022, l'hôpital Foch a inauguré son Institut Line Renaud, avec l'appui de notre groupe. Il s'agit d'un lieu unique en France qui propose aux patients atteints de cancer ainsi qu'à leur proches l'ensemble des soins de support nécessaires, en continuité avec l'expertise médicale de l'hôpital Foch (ex : prise en charge de la douleur, prise en charge psychologique, prise en charge diététique, art-thérapie, massages, socio-esthétique etc.)



Contributions d'intérêt général

Aidants

1 Français sur 6 accompagne un proche en perte d'autonomie du fait de son âge, de la maladie ou du handicap, et 1 actif sur 4 sera aidant en France en 2030. Face à cet enjeu sociétal de plus en plus prégnant, Malakoff Humanis est engagé depuis 2019 pour soutenir les aidants, et notamment les salariés aidants.



En 10 ans, notre site [Essentiel Autonomie](#) est devenu l'un des sites de référence pour les personnes en perte d'autonomie et leurs proches aidants avec 1,3 million de visiteurs.

L'Agirc-Arrco est le partenaire officiel de la Caravane Tous Aidants et Malakoff Humanis assure de son côté la coordination nationale de la tournée. Cette caravane s'installe, pendant 2 ou 3 jours, dans des villes-étape. Des assistants sociaux accueillent les aidants dans un espace convivial pour les écouter, répondre à leurs questions et les orienter vers des partenaires locaux pour faciliter leur quotidien. Cette année, 26 étapes ont été prévues en France, entre mai et octobre.

Nos engagements territoriaux

Partenariat la France s'engage

La France s'engage est une fondation qui rend accessible au plus grand nombre les innovations sociales, environnementales et solidaires portées par des citoyens engagés. Pour assurer le changement d'échelle et l'essaimage territorial des innovations, la France s'engage a mis en œuvre un programme unique :

- 1• Elle détecte et sélectionne chaque année sur l'ensemble du territoire les projets les plus innovants dans tous les champs du développement durable.
- 2• Elle apporte un soutien financier et un accompagnement à 360 degrés aux lauréats pendant trois ans en mobilisant les compétences et les services des entreprises partenaires (stratégique, juridique, RH, digital, communication etc.).

Le partenariat entre Malakoff Humanis et la France s'engage consiste en un mécénat de 150 000 € en 2022 et un engagement d'une partie de nos collaboratrices et collaborateurs dans l'accompagnement des lauréats. Par le biais de ce partenariat, nous souhaitons

identifier des projets en lien avec nos engagements sociétaux (handicap, aidants, cancer, bien-vieillir) et renforcer notre ancrage territorial.

Soutien aux initiatives locales

Nous encourageons les initiatives locales en lien avec notre démarche RSE sur les différents sites du groupe. Des dizaines d'actions, spécifiques au territoire concerné, ont ainsi pu être menées. Exemples :

- en juin, des collègues d'Angers ont participé à un atelier d'intelligence collective inter-entreprises qui visait à accompagner 3 associations environnementales
- en octobre, une dizaine de collègues du site d'Angoulême ont participé à la marche Les bulles roses, dont une partie des bénéfices est reversé à la Ligue contre le cancer
- en novembre, des ateliers de sensibilisation au handicap visuel ont été organisés sur le site de Chevaleret (Paris XIII^{ème})
- en décembre, le site de Blois a organisé une collecte de jouets pour le Secours populaire, ce qui a permis de récolter plus de 550 jouets, livres ou peluches pour des familles fragilisées financièrement.



Indicateurs extra- financiers groupe



Indicateurs Gouvernance

	2020	2021	2022
Représentation & participation			
Nombre de réunions des conseils d'administration	170	190	150
Nombre de membres des conseils d'administration	300	300	300
Nombre de représentants des assurés individuels	115	115	115
Taux de participation aux assemblées générales	70 %	70 %	70 %
Taux de propositions de la délégation générale approuvées par les conseils	100 %	100 %	100 %
Représentation des femmes et des hommes au sein des instances			
Taux de femmes dans les conseils d'administration	40 %	40 %	50 %
Taux de femmes au comité exécutif	47 %	50 %	46 %
Critères RSE intégrés dans les rémunérations variables			
Part de la rémunération des dirigeants indexée sur des critères RSE	0 %	0 %	0 %
Part de l'intéressement indexé sur des critères RSE	0 %	0 %	6 %
Acculturation			
Nombre d'administrateurs sensibilisés ou formés aux enjeux RSE	-	-	62
Nombre d'heures de conférence-formation proposés aux administrateurs	150 h	170 h	104 h
Taux de présence des administrateurs aux formations	60 %	50 %	41 %



Indicateurs sociaux (1/5)

	2020	2021	2022
1. EMPLOI ET RÉMUNERATION			
Effectif total et répartition des salariés			
Effectif total au 31/12/N (CDD et CDI)	10 614	10 357	10 168
Dont répartition par âge : moins de 30 ans	826	736	753
Dont répartition par âge : 30-50 ans	6 175	5 888	5 537
Dont répartition par âge : plus de 50 ans	3 613	3 733	3 878
Nombre de salariés en CDI	9 728	9 432	9 193
Dont % de femmes	73 %	73 %	73 %
Dont % d'hommes	27 %	27 %	27 %
Nombre de salariés en CDD	886	925	975
Dont % de femmes	73 %	73 %	69 %
Dont % d'hommes	27 %	27 %	31 %
Nombre moyen mensuel de travailleurs temporaires	1,84	3,13	1,47
Nombre de stagiaires	70	99	94
Nombre d'alternants	209	230	272
Part d'alternants parmi les embauches en CDD et CDI	-	22 %	24 %
Embauches et licenciements			
Nombre d'embauches total au cours de la période	1 258	1 344	1 518
Nombre d'embauches CDI	286	323	372
Nombre d'embauches CDD	972	1 021	1 146
Nombre de départs au cours de la période (volontaires, licenciements...)	1 612	1 601	1 642
Dont nombre de démissions (simples et après congés sans solde)	122	115	125
Dont nombre de licenciements pour cause économique	0	0	0
Dont nombre de licenciements pour d'autres causes	54	48	45
Dont nombre de ruptures conventionnelles	50	54	47
Turn over	4,1%	4,2%	3,7%



Indicateurs sociaux (2/5)

	2020	2021	2022
1. EMPLOI ET RÉMUNERATION			
Mobilité			
Nombre de collaborateurs ayant connu une mobilité géographique	488	868	199
Nombre de collaborateurs ayant connu une mobilité interne	720	758	763
Taux de postes pourvus en interne ¹	84 %	87 %	76 %
Rémunérations			
Rémunération annuelle moyenne (euros) – hors variable/prime	43 215	43 839	44 989
Femmes	39 596	40 164	41 558
Hommes	52 836	53 688	54 088
Evolution (N vs N-1) de la rémunération annuelle moyenne au global	1,45 %	1,44 %	2,62 %
Dont cadres	0,09 %	1,3 %	1,51 %
Dont agent de maîtrise	0,96 %	0,72 %	2,98 %
Dont employés	1,51 %	2,01 %	3,08 %
Pourcentage de rémunération variable dans la rémunération globale des effectifs cadres	7,23 %	8,73 %	8,72 %
Rapport entre la moyenne des rémunérations des 10 % des salariés touchant les rémunérations les plus élevées et celles correspondant aux 10 % des salariés touchant les rémunérations les moins élevées	3,85	3,81	3,78
Ratio d'équité (entre le premier décile et le dernier décile)	3,85	3,81	3,78
Ratio d'équité (entre le premier décile et la rémunération médiane)	2,46	2,46	2,41
Ratio d'équité (entre le niveau de rémunération des dirigeants et la rémunération moyenne des salariés)	3,19	3,21	3,09
Nombre de salariés promus dans l'année dans une catégorie supérieure	1 434	1 078	952
Dont cadres	270	296	203
Dont agent de maîtrise	637	399	451
Dont employés	527	383	298

¹ La diminution du taux de postes pourvus en interne s'explique notamment par le recrutement de 45 CDI externes à la Relation Client



Indicateurs sociaux (3/5)

	2020	2021	2022
2. ORGANISATION			
Organisation du temps de travail			
Part de salariés à temps partiel	16,3 %	16,4 %	14,6 %
Effectif en équivalent temps plein permanent	8 833	8508	8167
Taux de recours à l'interim	0,2 %	0,2 %	0,2 %
Taux de collaborateurs en télétravail	45 %	76 %	81 %
Taux d'absentéisme maladie			
Taux d'absentéisme maladie	5,4 %	5,5 %	5,8 %
Nombre de journées d'absences maladie	213 505	208 669	213 769
Dont cadres	35 417	36 003	38 441
Dont agent de maîtrise	59 145	56 820	59 135
Dont employés	118 943	115 846	116 193
3. RELATIONS SOCIALES			
Organisation du dialogue social			
Nombre de réunions des CSSCT	280	187	108
Nombre de représentants du personnel	825	833	796
Nombre de réunions avec les RP pendant l'année considérée	525	423	293
Nombre de personnes bénéficiaire d'un congé de formation économique, sociale et syndicale	36	33	93
Nombre de recours à des modes de solutions non judiciaires engagées pendant l'année	17	14	16
Nombre d'instances judiciaires engagées dans l'année où l'entreprise est en cause	6	5	10
Nombre de jours de grève	0	0	0
Bilan des accords collectifs			
% de sujets négociés ayant abouti à un accord	87 %	100 %	100 %
Part de collaborateurs couverts par une convention collective (%)	100 %	100 %	100 %
% de l'effectif total dans tous les sites qui est couvert par des représentants des salariés formellement élus	100 %	100 %	100 %



Indicateurs sociaux (4/5)

	2020	2021	2022
4. SANTÉ ET SÉCURITÉ			
Conditions de santé et de sécurité au travail			
Effectif formé à la sécurité	8	369	119
Somme des dépenses de formation à la sécurité effectuées dans l'entreprise (euros)	3 173	130 387	116 482
Sommes des dépenses consacrées à l'amélioration des conditions de travail dans l'entreprise (euros)	2 971 875	7 495 160	11 027 209
Nombre d'accords collectifs conclus en matière de santé et sécurité au travail	0	0	1
Accidents du travail et maladies professionnelles			
Nombre total d'accidents de travail avec arrêt	40	27	31
Nombre de journées d'absence pour maladie professionnelle ou accident de travail et de trajet	4 086	3 805	3 368
Taux d'absentéisme maladie - accident du travail	5,4 %	5,5 %	5,88 %
Taux d'absentéisme pour accidents de travail, de trajet ou maladie professionnelle	0,1 %	0,1 %	0,09 %
Taux de fréquence	1,36 %	0,95 %	1,12 %
Taux de gravité	0,08 %	0,05 %	0,05 %
Nombre de journées d'incapacité liée à un accident du travail	2 460	1 510	1 394
5. FORMATIONS			
Part de la masse salariale consacrée à la formation	2,9 %	3,9 %	4,2 %
Taux d'accès à la formation	86 %	89 %	97 %
Montant consacré à la formation continue (euros)	13 711 334	17 995 792	19 221 706
Nombre de salariés ayant suivi une formation pendant l'année	9 141	9 221	9 536
Nombre de salariés ayant bénéficié d'un congé formation rémunéré (CIF)	48	11	12
Nombre total d'heures de formation	115 671	171 983	186 666
Pour les cadres	36 171	55 754	53 302
Pour les agents de maîtrise	35 023	55 834	57 078
Pour les employés	44 477	60 395	76 286
Nombre d'heures de formation moyen par salarié	12,7	18,7	19,6



Indicateurs sociaux (5/5)

	2020	2021	2022
6. ÉGALITÉ DE TRAITEMENT			
Mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes			
Ratio entre la rémunération moyenne des hommes par rapport aux femmes	0,75	0,75	0,77
Pour les cadres	0,85	0,85	0,86
Pour les agents de maîtrise	1	1	1,01
Pour les employés	1,01	1,01	1,03
Nombre de journées d'absence congé maternité	28 107	28 250	25 909
Nombre de journées d'absence congé paternité	1 087	2 580	1 863
Index égalité femmes-hommes	85/100	90/100	96 / 100
Ecart de rémunération femmes/hommes (en faveur des hommes)	4,5 %	4,5 %	3,8 %
Ecart de taux d'augmentations individuelles femmes/hommes (en faveur des femmes)	4,5 %	0,3 %	2,8 %
Ecart de taux de promotions femmes/hommes (en faveur des femmes)	0,5 %	0,3 %	0,2 %
Part de salariées ayant bénéficié d'une augmentation individuelle dans l'année suivant leur retour de congé maternité	100 %	100 %	100 %
Nombre de femmes parmi les 10 salariés ayant perçu les plus hautes rémunérations	1	2	4
Enveloppe équité / mesures conventionnelles / GPEC (en % de la masse salariale)	0,4 %	0,4 %	0,4 %
Mesures prises en faveur de l'emploi des personnes handicapées			
Taux d'emploi obligatoire de travailleurs handicapés	7,6 %	8,1 %	8,85 %
Nombre de salariés en situation de handicap	831	850	915
Part de salariés en situation de handicap par rapport à l'effectif total	7,83 %	8,2 %	9 %
Part de salariés en situation de handicap ayant bénéficié d'une formation	76 %	85 %	95 %
Nombre d'embauches (CDI, CDD, alternants)	14	17	29
Nombre d'accompagnements maintien dans l'emploi	114	104	158
Nombre d'actions d'accompagnement collaborateurs	460	453	480
Politique de lutte contre les discriminations			
Part des collaborateurs des ressources humaines formés à la diversité et à la non-discrimination	100 %	100 %	100 %
Part des managers formés à la diversité et à la non-discrimination ¹	-	-	58 %
Nombre de collaborateurs sensibilisés (animation, conférence, atelier...)	3 000	1 800	3 700
Nombre de cas traités par la cellule « Diversité »	11	4	4
7. QVCT			
Accompagnement médico social (interventions psychologues + assistantes sociales)	1 309	827	657
Nombre de participants à des activités QVT	9 617	6 225	8 500
Nombre de collaborateurs aidants qui ont bénéficié d'un dispositif de télétravail "renforcé" ²	-	-	48

¹ Lancement d'une formation au management inclusif en 2022, suivie par 58 % des managers. Cette formation se poursuivra en 2023.

² Dispositif lancé en 2022.



Indicateurs sociétaux

	2020	2021	2022
1. BUDGET GLOBAL			
Budget annuel alloué aux engagements sociaux et sociétaux (millions d'euros)	182	209	219
2. ACCOMPAGNEMENT DE NOS CLIENTS			
Nombre de personnes accompagnées par la mission ECO ¹	68 704	84 716	136 257
Assurance - Nombre de bénéficiaires d'une aide individuelle financière	5 930	10 640	18 600
Assurance - Montant des aides financières (yc charges humaines) (euros)	6 941 659	8 414 919	14 055 299
Montant engagé pour le soutien aux aidants	758 958	528 184	1 238 489
Montant engagé pour le soutien aux personnes en situation de handicap	2 524 618	3 112 636	3 936 515
Montant engagé pour le soutien aux personnes âgées	93 091	75 657	94 251
Montant engagé pour le soutien aux personnes atteintes d'un cancer	523 230	608 865	856 893
Montant engagé pour le soutien aux personnes en situation de fragilités (yc aide à la cotisation)	3 041 762	4 089 577	7 929 151
Assurance - nombre de salariés/managers/DRH ayant bénéficié d'une action de sensibilisation (ateliers, webinaires, conférences)	4 959	13 874	26 135
Retraite complémentaire - Nombre de bénéficiaires d'une aide individuelle financière	67 528	23 705	10 005
Retraite complémentaire - Montant des aides financières (yc charges humaines) (euros)	76 600 000	28 251 000	16 228 676
Retraite complémentaire - nombre d'actifs et retraités ayant bénéficié d'une action de sensibilisation (ateliers, webinaires, conférences)	365 357	468 297	568 660
3. ACTIONS D'INTÉRÊT GÉNÉRAL²			
Nombre de projets soutenus sur le volet handicap	-	111	89
Montant des projets soutenus sur le volet handicap (euros)	-	12 087 131	8 942 820
Nombre de projets soutenus sur le volet cancer	-	13	9
Montant des projets soutenus sur le volet cancer (euros)	-	1 955 581	1 825 114
Nombre de projets soutenus sur le volet bien-vieillir	-	40	49
Montant des projets soutenus sur le volet bien-vieillir (euros)	-	19 106 451	14 454 160
Nombre de projets soutenus sur le volet aidants	-	11	15
Montant des projets soutenus sur le volet aidants (euros)	-	1 812 615	2 882 435
4. ANCRAGE TERRITORIAL			
Nombre collaborateurs dédiés œuvrant pour l'action sociale	420	456	432
Dont nombre de collaborateurs sur le terrain (réseau actions sociales)	165	147	145
Relais Amicaux MH - Nombre d'adhérents	14 353	15 700	15 584
Relais Amicaux MH - Nombre de bénévoles	3 908	4 000	4 300

¹ ECO signifie écoute, conseil, orientation

² En 2020, les indicateurs de nos actions d'intérêt général n'étaient pas systématiquement suivis selon cette répartition (handicap, cancer, aidants, bien-vieillir)



Indicateurs éthique et transparence (1/3)

	2020	2021	2022
1. PARTAGE DE LA VALEUR			
Partage de la valeur avec nos clients			
Taux de redistribution moyen	85 %	82,9 %	83,4 %
Partage de la valeur avec nos collaborateurs et collaboratrices			
Intéressement (en % de la masse salariale)	6,47 %	5,65 %	6,03 %
Participation (en % de la masse salariale)	0,10 %	0,12 %	0,22 %
Abondement (en % de la masse salariale)	1,32 %	1,24 %	1,24 %
Primes (pouvoir d'achat, partage de la valeur) (en % de la masse salariale)	0,71 %	2,06 %	3,48 %
2. CULTURE D'ENTREPRISE ET CONDUITE DES AFFAIRES			
Éthique et déontologie			
Nombre de collaborateurs exposés au risque de conflits d'intérêts ¹	77	125	67
Taux de participation à la campagne d'identification des conflits d'intérêt pour les salariés concernés	100 %	97 %	100 %
Nombre de sollicitations du déontologue	13	7	10
dont nombre de sollicitations ayant nécessité une action	12	7	10
dont nombre de sollicitations concernant des faits de discriminations/harcèlement	3	4	6
Prévention et détection de la corruption			
Nombre de salariés invités à se former à l'anti-corruption ²	1 854	non déployé	non déployé
Taux de réalisation de la formation anti-corruption par les salariés invités à se former	59 %	non déployé	non déployé
Nombre total de cas de corruption avérés sur l'année	0	0	0
Nombre total de cas de corruption survenus chez Malakoff Humanis	0	0	0
Nombre de condamnations pour violation des lois anti-corruption et anti-pots-de-vin sur l'année	0	0	0
Nature des incidents confirmés de corruption ou de pots-de-vin sur l'année	0	0	0
Montant des amendes pour violation des lois anti-corruption et anti-pots-de-vin	0	0	0
Gestion des relations avec nos fournisseurs et pratiques de paiement			
Montant des achats auprès d'EA/ESAT/EI (commandes) (euros)	974 000	816 000	1 770 000
Nombre de contrats passés avec le secteur adapté / d'insertion	25	23	26
Délai moyen de paiement des fournisseurs (AMAP) (jours)	50 jours	45 jours	37 jours
Part de factures reçues non réglées sur le nombre total de factures de l'exercice	4,7 %	4,1 %	2,0 %

¹ Pour la campagne 2021-2022, 192 collaborateurs ont été identifiés (125 sur le périmètre groupe en 2021 puis 67 sur les autres entités employeuses)

² La prochaine campagne de formation à l'anti-corruption sera lancée en 2023



Indicateurs éthique et transparence (2/3)

	2020	2021	2022
3. LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME			
Nombre de salariés concernés par un risque de LCB-FT	3 473	3 562	3 438
Taux de réalisation de la formation LCB-FT par les salariés identifiés comme à risque ¹	75 %	5 %	77 %
Nombre de déclarations faites à Tracfin (opérations suspectes)	15	32	50
Nombre de déclarations à la Direction Générale du Trésor (mesures de gel des avoirs)	0	0	6
Nombre de cas de fraude externe avérée (Retraite)	18	70	52
Nombre de cas de fraude externe avérée (Assurance) ²	567	556	1 397
4. CONDUITE ETHIQUE VIS-À-VIS DE NOS CLIENTS			
Relation client			
Taux de satisfaction client (CSAT Assurés Santé)	85 %	81 %	86 %
Taux de satisfaction client (CSAT Entreprises Prévoyance)	78 %	75 %	72 %
Taux de satisfaction client (CSAT allocataires Retraite)	88 %	91 %	89 %
Taux de satisfaction client (CSAT entreprises Retraite)	81 %	78 %	75 %
Part de clients qui connaissent nos services et notre accompagnement social	42 %	43 %	41 %
Délai de remboursement moyen des frais de santé (jours) ³	1,7	1,6	1,8
Suivi des réclamations			
Assurance – Nombre total de réclamations	75 083	59 260	72 143
Assurance – Taux de réclamations traitées dans un délai inférieur à 2 mois ⁴	-	-	96%
Retraite – Nombre total de réclamations	117 511	56 442	42 639
Retraite – Taux de réclamations entreprises traitées en 10 jours ouvrés	-	84,8 %	86,4 %
Retraite – Taux de réclamations individus traitées en 10 jours ouvrés	-	71,7 %	73,3 %
Traitement des données client			
Nombre de demandes d'exercice des droits des personnes (droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de limitation, de portabilité, d'intervention humaine)	1835	5146	6 525
dont nombre de demande d'exercice du droit d'opposition	429	3 591	960

¹ Pour la campagne 2020-2021, 80 % des salariés identifiés ont été formés

² Hausse significative des cas de fraude externe identifiés, liée à la mise en place de nouveaux contrôles

³ Comprend les remboursements manuels et automatiques

⁴ Indicateur nouvellement suivi, dans le cadre des recommandations de l'ACPR



Indicateurs éthique et transparence (3/3)

	2020	2021	2022
5. MAÎTRISE DES RISQUES TECHNOLOGIQUES			
Protection des données			
Nombre de contrôles de sécurité informatique réalisés pendant l'année (contrôles permanents)	96	95	94
Nombre d'exercices de plan de continuité d'activité (SI et métiers)	2	3	2
Taux de disponibilité globale des systèmes d'information	99,8 %	99,9 %	99,9 %
Taux de mise en œuvre des recommandations d'audit ¹	80 %	84 %	84 %
Utilisation de l'intelligence artificielle			
Part d'algorithmes sensibles évalués par notre questionnaire Ethique ²	55 %	100 %	100 % (obj)
Part d'algorithmes sensibles ayant obtenu une note > 90 % sur l'évaluation Ethique ²	18 %	44 %	60 % (obj)

¹ Nombre de recommandations résolues / nombre total de recommandations émises depuis 2018

² La campagne d'évaluation 2022 aura lieu au 3^{ème} trimestre 2023



Indicateurs environnementaux (1/3)

	2020	2021	2022
1. INVESTISSEMENTS			
Climat			
Intensité carbone du portefeuille d'actifs du groupe sur les scopes 1/2/3 (teq.CO₂/M€ investi)	-	144	134
Température du portefeuille d'actifs du groupe (°C)	-	2,3	2,3
Investissements socialement responsables			
Part des actifs labellisés ISR (% des encours)	-	14 %	51 %
Part des actifs investis dans des fonds classifiés Article 8 / Article 9 (% des encours)	-	13 %	80 %
Contribution à la transition énergétique et écologique			
Part verte de notre portefeuille d'actifs (% des encours)	-	4,6 %	6,3 %
Part des actifs investis dans le charbon (% des encours) ¹	-	0,04 %	0,2 %
Biodiversité			
Empreinte biodiversité statique (MSA.km ² /M€) ²	-	218	225
2. ACTIVITÉS HORS INVESTISSEMENTS (IMMOBILIER, DÉPLACEMENTS...)			
Emissions de gaz à effet de serre³			
Empreinte carbone de notre fonctionnement interne (scopes 1, 2 et 3) (tCO₂e)	78 649	75 322	en cours
dont émissions directes de GES – Catégorie 1 (tCO ₂ e)	4 446	3 323	en cours
dont émissions indirectes associées à l'énergie - Catégorie 2 (tCO ₂ e)	2 101	1 613	en cours
dont émissions indirectes associées au transport - Catégorie 3 (tCO ₂ e)	14 119	9 584	en cours
dont émissions indirectes associées aux achats - Catégorie 4 (tCO ₂ e)	57 983	60 803	en cours
Emissions brutes de GES relatives à notre fonctionnement interne par ETP (teqCO ₂ /ETP)	7,5	7,61	en cours
Consommations d'énergie			
Consommation totale d'énergie (kWh)⁴	43 224 116	46 553 180	39 812 250
dont consommation d'électricité (kWh)	31 269 049	33 013 994	27 897 589
dont consommation de gaz (kWh)	6 820 759	8 838 982	7 623 005
dont réseau de chaud (kWh)	4 072 308	3 567 776	3 214 760
dont réseau de froid (kWh)	1 062 000	1 069 866	1 010 866
dont fioul (kWh)	-	62 563	66 030
Consommation d'énergie par ETP (kWh/ETP)	4 236	4 701	4 157
Part d'énergies renouvelables dans le mix énergétique⁵	-	-	72 %

¹ La méthode d'évaluation de Carbon4 Finance ayant évolué aussi bien au niveau du calcul de la part fossile associée à chaque entreprise (enrichissement des données) qu'au niveau du mode de calcul de l'indicateur agrégé (sortie des entités souveraines et des obligations vertes du périmètre de calcul), les chiffres communiqués en 2021 ne sont pas comparables. C'est pourquoi cette part était sous-évaluée à 0,04 %.

² L'augmentation de l'empreinte biodiversité (statique) est liée à un changement méthodologique : l'approche en production a été remplacée par une approche en consommation

³ Le bilan carbone 2022 du groupe est en cours de réalisation et sera finalisé au 3^{ème} trimestre 2023. Le bilan carbone de 2019 est présenté ici dans la colonne 2020.

⁴ La consommation d'énergie des années précédentes a été réajustée suite à l'élargissement du périmètre pris en compte (ex : rajout des datacenters)

⁵ Le mix énergétique retenu prend en compte le mix énergétique des fournisseurs ainsi que la nature des contrats de fourniture souscrits. Certaines données 2022 étant toujours non disponibles, nous avons, lorsque nécessaire, complété avec les données 2021



Indicateurs environnementaux (2/3)

	2020	2021	2022
2. ACTIVITÉS HORS INVESTISSEMENTS			
Déplacements			
Nombre de véhicules au sein de la flotte automobile Groupe	782	733	708
Taux moyen d'émissions de CO ₂ de la flotte auto (gCO ₂ /km)	113	121	122
Distance parcourue par les collaborateurs dans le cadre de leurs déplacements professionnels (km) ¹	14 196 058	18 253 961	23 323 629
dont nombre de km en avion	245 029	355 806	1 202 916
dont nombre de km en train	3 828 096	2 891 807	7 852 308
dont nombre de km en LLD	10 247 654	13 792 837	13 352 762
dont nombre de km en véhicules personnels	499 571	1 124 597	681 669
dont nombre de km en transports métro/bus	-	47 098	144 950
dont nombre de km en véhicule de location	-	21 125	47 750
dont nombre de km en taxi	-	20 691	41 274
3. UTILISATION DES RESSOURCES ET ÉCONOMIE CIRCULAIRE			
Déchets et économie circulaire			
Quantité de déchets collectés (tonnes) ²	991	1 134	1 513
dont papier/carton (tonnes)	310	451	547
dont plastiques (tonnes)	9	2	3
dont verre (tonnes)	-	2	3
dont métal (tonnes)	3	0	27
dont DIB (Déchets Industriels Banals) (tonnes)	302	192	338
dont déchets végétaux (tonnes)	143	143	113
dont déchets d'éléments d'ameublement (tonnes)	40	131	298
dont déchets de boisson (tonnes)	-	5	3
dont déchets alimentaires (tonnes)	153	119	127
dont DEEE (avec cartouche & piles) (tonnes)	31	89	54
dont DASRI (tonnes)	0	0	0,1
Quantité de déchets générés par ETP (kg)	97	115	158

¹ Les années 2020 et 2021 sont marquées par l'impact du Covid. Par ailleurs, nous avons élargi le périmètre des données prises en compte pour les déplacements des collaborateurs à partir de 2021 (déplacements en métro/bus, taxi, véhicule de location)

² La quantité de déchets collectés a augmenté après 2020 car nous avons fiabilisé nos méthodes de suivi et élargi le périmètre pris en compte



Indicateurs environnementaux (3/3)

	2020	2021	2022
3. UTILISATION DES RESSOURCES ET ÉCONOMIE CIRCULAIRE			
Ressources			
Consommation d'eau annuelle (m ³) ¹	54 456	45 807	51 290
Consommation d'eau annuelle par ETP (m ³ /ETP)	-	5,7	6,6
Consommation de ramettes de papier de bureau hors impressions externalisées (tonnes)	184	184	163
Consommation de ramettes de papier par ETP (kg/ETP)	18	18	17
Part de ramettes de papier de bureau certifié PEFC/FSC hors impressions externalisées	94 %	100 %	100 %
Matériel informatique			
Part des matériels informatiques achetés reconditionnés	-	38 %	84 %
Taux d'équipement par salarié	-	-	3,06
4. BIODIVERSITÉ			
Part des espaces verts en gestion écologique	80 %	80 %	80 %
Nombre de ruches	32	32	29

¹ Périmètre : 16 sites principaux couvrant à fin 2021 plus de 80 % des effectifs du groupe



**On aime
vous voir
sourire**